Rapport annuel de gestion 2003 - 2004

Québec

Rapport annuel de gestion 2003-2004

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE

Québec

2007-03917/

Le contenu de cette publication a été rédigé
par l'Office québécois de la langue française

Cette édition a été produite par
l'Office québécois de la langue française
125, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H2X 1X4
Téléphone : (514) 873-6565
(sans frais) : 1 888 873-6202
Télécopieur : (514) 873-3488
Site Web : www.oqlf.gouv.qc.ca
Courriel : info@oqlf.gouv.qc.ca

Dépôt légal : 2008
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 2-550-42794-7
ISSN : 1708-2447

© Gouvernement du Québec

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de l'Office québécois de la langue française pour la période comprise entre le 1er août 2003 et le 31 mars 2004.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma haute considération.

La ministre de la Culture et des Communications

Line BEAUCHAMP
Québec, juin 2004

Madame Line Beauchamp
Ministre de la Culture et des Communications
225, Grande Allée Est, Bloc 1A
Québec (Québec) G1R 5G5

Madame la Ministre,

Conformément à la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de l'Office québécois de la langue française pour la période comprise entre le 1er avril 2003 et le 31 mars 2004.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma considération très distinguée.

La présidente-directrice générale,

Nicole RENÉ
Montréal, juin 2004

[illegible] IX
[illegible] XI
[illegible] XIII

Première partie

L'Office québécois de la langue française

[illegible] 1
[illegible] 1
[illegible] 2
[illegible] 2
[illegible] 3
[illegible] 3
- [illegible] 3
- [illegible] 3
- [illegible] 4
- [illegible] 4

[illegible] 4
[illegible] 4
- [illegible] 5
- [illegible] 5
- [illegible] 6
- [illegible] 8
- [illegible] 8
- [illegible] 8
- [illegible] 8

[illegible] 9
[illegible] 9
[illegible] 9
- [illegible] 9
- [illegible] 10

Deuxième partie

Cadre de gestion

[illegible] 13
- [illegible] 13
- [illegible] 13

[illegible] 14
[illegible] 15
[illegible] 16
[illegible] 16

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

Orientation stratégique 1	19
Objectif 1	21
Objectif 2	22
Objectif 3	23
Objectif 4	24
Orientation stratégique 2	24
Objectif 5	25
Objectif 6	26
Objectif 7	26
Objectif 8	26
Objectif 9	27
Objectif 10	27
Objectif 11	28
Objectif 12	28
Orientation stratégique 3	29
Objectif 13	29
Objectif 14	30
Objectif 15	30
Orientation stratégique 4	31
Objectif 16	31
Objectif 17	34

Quatrième partie

Déclaration de services aux citoyens

[illegible] de l'Office québécois de la langue française	35

Cinquième partie

Application des obligations législatives ou gouvernementales

[illegible]	39
[illegible]	39
[illegible]	40
[illegible]	41
[illegible]	42
[illegible]	43

Annexe

[illegible]	45

DÉCLARATION DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE

Les informations contenues dans le rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Le Rapport annuel de gestion 2003-2004 de l'Office québécois de la langue française vise à :

- décrire fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'Office québécois de la langue française ;
- présenter les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats ;
- présenter des données exactes et fiables.

Je déclare donc que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation qui existait le 31 mars 2004.

La présidente-directrice générale,

Nicole RENÉ
Montréal, juin 2004

RAPPORT DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Madame Nicole René
Présidente-directrice générale
Office québécois de la langue française
125, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec)

Madame la Présidente-Directrice générale,

Pour donner suite au mandat de vérification interne qu'a reçu le service de la recherche et des ressources documentaires de l'Office québécois de la langue française, nous nous sommes assuré que le contenu du rapport annuel de gestion de l'Office québécois de la langue française pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2004 soit valide. Cette validation a pris la forme d'une mission d'examen et visait à attester que les résultats présentés par rapport aux objectifs du plan stratégique 2001-2004 sont cohérents et corroborés par d'autres sources, dont le tableau de bord et d'autres documents.

L'analyse nous permet de conclure que les résultats présentés dans le Rapport annuel de gestion 2003-2004 de l'Office québécois de la langue française ainsi que les explications connexes nous paraissent plausibles.

Veuillez agréer, Madame la Présidente-Directrice générale, nos salutations distinguées.

Le Chef du Service de la recherche et des ressources documentaires
et responsable de la vérification interne,

Pierre BOUCHARD
Montréal, juin 2004

RAPPORT DES MEMBRES DE L'OFFICE

Le rapport annuel de gestion 2003-2004 marque la fin de la période correspondant au Plan stratégique en matière linguistique 2001-2004. Cela nous amène donc à dresser un bilan des trois derniers exercices et à préciser les retombées des actions de l'Office sur la situation linguistique du Québec. À partir de là, il sera possible de déterminer les priorités d'action que l'organisme souhaite privilégier au cours des quatre prochains exercices.

C'est dans un environnement où la présence de l'anglais se fait constamment sentir que l'Office québécois de la langue française doit réaliser son mandat de francisation. Afin de pouvoir dresser correctement le bilan des trois derniers exercices, il importe de mettre en contexte, ne serait-ce que sommairement, l'action de l'Office en matière de francisation. À la lumière des données du recensement de 2001, on constate qu'au cours des dix dernières années, la population du Québec a globalement augmenté de 4,6 %. Cette augmentation varie cependant selon le groupe linguistique : en effet, le nombre de personnes de langue maternelle tierce a augmenté de plus de 22 %, celui de langue maternelle française de 3,9 % alors que celui de langue maternelle anglaise a chuté de 5,6 %. En 2001, les citoyens de langue maternelle française formaient 81,4 % de la population du Québec. Mais, si la population de langue française est majoritaire au Québec, elle est minoritaire au Canada et représente moins de 2 % de la population dans l'ensemble des Amériques.

Au cours de la période 1991-2001, le nombre de personnes de langue maternelle tierce habitant l'île de Montréal qui ne connaissent pas le français est resté stable, passant d'un état de 136 495 en 1991 et de 139 905 en 2001, par contre, le pourcentage de ces personnes qui connaissent le français a augmenté, passant de 66,2 % (295 456 personnes) en 1991 à 75 % (478 255 personnes) en 2001. Cependant, parmi les 431 842 (en 1991) et les 519 160 personnes de langue maternelle tierce habitant l'île de Montréal (en 2001), il y en avait toujours quelque 20 % qui ne connaissaient que l'anglais. Malgré cette amélioration de la connaissance du français, force est de constater que l'attrait de l'anglais demeure encore très présent au sein de la population de langue maternelle tierce.

En ce qui a trait à la langue d'usage, de 1991 à 2001, le pourcentage de locuteurs francophones semble être demeuré stable dans l'ensemble du Québec (83 %), alors que celui des locuteurs anglophones a diminué pour passer de 11,2 % à 10,5 %. Le nombre de personnes qui utilisent le français au foyer est donc plus important que le nombre de personnes de langue maternelle française. Cependant, l'anglais comme langue d'usage continue à faire des gains de l'ordre de 2 %, alors que ceux du français ne dépassent pas 0,7 %. Ces gains sont d'autant plus préoccupants qu'en 2001, l'anglais est utilisé seul ou avec d'autres langues dans au moins un foyer sur trois dans l'île de Montréal (35,7 %), le français étant pour sa part utilisé dans deux foyers sur trois (66,6%).

Selon une étude récente de l'Office, la force d'attraction du français par rapport à l'anglais s'améliore au Québec : elle serait passée de 35,3 % en 1991 à 45,2 % en 2001. Ces progrès ne sont cependant pas suffisants : le français, comme langue d'usage, continue à être déficitaire, l'anglais étant encore choisi, en 2001, par quelque 55 % des personnes de langue maternelle tierce.

Cette pression de l'anglais n'est pas sans effet sur la langue de travail, et ce, plus particulièrement dans l'île de Montréal où sont concentrées les personnes de langue maternelle anglaise et de langue maternelle tierce, qui ne connaissent pas le français. Il en résulte donc sur l'île de Montréal une plus grande utilisation de l'anglais comme langue de travail et, partant, une pression sur les travailleurs de langue maternelle française. C'est d'ailleurs ce que le recensement de 2001 nous permet de constater : les banlieusards travaillant sur l'île de Montréal, par exemple, ont répondu qu'ils utilisent davantage l'anglais (seul ou avec le français) que ceux qui travaillent en banlieue, soit dans une proportion de 23,3 % par rapport à 10,3 %, et ce, sans compter l'utilisation régulière de l'anglais à laquelle sont ou peuvent être soumis les autres travailleurs.

De façon générale, toujours selon le recensement de 2001, les travailleurs montréalais de langue maternelle française (84,1 %) ou anglaise (75,7 %) ont tendance à utiliser le plus souvent leur langue au travail, ce qui ne peut qu'avoir des conséquences sur la généralisation du français dans les milieux de travail. Quant aux travailleurs de langue maternelle tierce, ils sont partagés également entre ces deux langues : 39,6 % utilisent le plus souvent le français et 39,6 % l'anglais. Une analyse plus approfondie des comportements linguistiques de cette population de langue maternelle tierce montre cependant que l'utilisation du français ou de l'anglais au travail varie selon la période d'immigration. En effet, il ressort des données recueillies que les travailleurs montréalais ayant immigré avant 1961 utilisent plus l'anglais que le français au travail (respectivement 48,3 % et 33,1 %), que la tendance s'inverse pour les travailleurs ayant immigré entre 1961 et 1990 (32,1 % utilisant l'anglais et 47 %, le français), et que chez les personnes ayant immigré depuis 1991, l'anglais est en croissance (39,1 % utilisant l'anglais par rapport à 43,2 %, le français en 2001). Dans ce contexte, il semble que l'utilisation du français au travail, malgré les gains faits au cours des années, est précaire, surtout si on considère les périodes d'immigration récentes où on observe un accroissement du pourcentage de travailleurs utilisant l'anglais au détriment du français.

Pour compléter la description du contexte dans lequel l'Office intervient, il est important de souligner qu'un apport, si minime soit-il, de travailleurs immigrants ne connaissant pas le français, ajouté à un certain nombre de travailleurs anglophones ne connaissant pas non plus le français, peut constituer un frein important à l'utilisation du français au travail. Il est évident que, dans bien des cas, le nombre n'est pas un facteur déterminant et qu'il suffit qu'une personne ne connaisse pas le français (un gestionnaire par exemple) pour obliger un ou plusieurs travailleurs à utiliser une autre langue que le français. Une récente étude réalisée auprès de travailleurs de petites entreprises de la région de Montréal (Dubé, 2003, *La langue de travail utilisée dans les petites entreprises de la région de Montréal*) montre, par exemple, qu'en présence d'interlocuteurs anglophones, les travailleurs allophones communiquent en anglais pour des questions de travail, alors qu'ils le font en

français avec des interlocuteurs francophones. Ce résultat est important, car il montre bien que le français n'est pas encore devenue une langue de convergence.

En 2001, à partir de l'analyse qu'il avait faite de la situation linguistique existant à ce moment-là, l'Office s'était donné comme première orientation stratégique d'assurer la francisation et le maintien de l'usage du français dans les entreprises et l'Administration en mettant l'accent sur la disponibilité des technologies de l'information en français et sur leur utilisation dans les milieux de travail et de la formation professionnelle et technique. Un examen sommaire des réalisations de l'Office au cours des trois derniers exercices montre que la francisation des entreprises a fait des progrès importants durant cette période. Le nombre d'entreprises certifiées a augmenté annuellement de 8 % en moyenne : 861 entreprises ont ainsi obtenu leur certificat de francisation au cours des trois exercices couverts dans le plan stratégique 2001-2004. Malgré ces avancées, il ne faut pas croire que la francisation des entreprises soit acquise, puisque près de 30 % des entreprises qui ont déposé leur rapport triennal entre 2001 et 2004 ont dû adopter un plan de redressement pour corriger les situations dérogatoires survenues depuis l'obtention de leur certificat de francisation. Les principaux problèmes de francisation qui subsistent ont trait à la langue des technologies de l'information. Des études récentes montrent d'ailleurs que moins de la moitié des entreprises de 10 personnes ou plus ont fait en sorte que tous leurs logiciels soient disponibles en français. De plus, ces études montrent qu'il y a encore des reculs à l'égard de la qualité de la version française des logiciels et du service après-vente en français. Enfin, plusieurs représentants d'entreprises inscrites à l'Office affirment que leurs jeunes travailleurs ont été formés avec la version anglaise des logiciels utilisés et qu'en conséquence, ils ne connaissent pas la terminologie française spécialisée.

De 2001 à 2004, l'Office a travaillé à regrouper la situation des 285 entreprises en application de programme depuis au moins 10 ans, auxquelles se sont ajoutées quinze entreprises au cours de chacun des exercices. Il s'était donné comme objectif de regrouper annuellement la situation de quelque 25 % de ces entreprises. En plus de rattraper les retards pris dans le cas des autres entreprises non certifiées, il a largement dépassé son objectif en regroupant annuellement le dossier de quelque 45 % de ces entreprises en application de programme depuis au moins 10 ans. Au cours de cette période triennale, l'Office a délivré un certificat de francisation à 71 de ces entreprises, a accordé bon an mal an une prolongation de programme à quelque 40 autres entreprises ou a pris des mesures coercitives contre celles qui tardaient à appliquer leur programme. Ceci étant dit, il reste encore quelque 130 entreprises en application de programme depuis au moins dix ans.

Des progrès importants ont aussi pu être observés dans le cas de la francisation des organismes de l'Administration. Ainsi, le nombre d'organismes dont la situation linguistique était en cours d'évaluation a diminué d'exercice en exercice, et ce, tout en tenant compte du fait qu'un nouveau contingent d'organismes s'ajoute annuellement. Ce nombre est passé de 297 en mars 2001 à 178 en mars 2004. Des progrès en francisation (approbation d'un programme de francisation ou délivrance d'un certificat de conformité) ont été observés pendant la période allant de 2001 à 2004 dans un grand nombre d'organismes, soit 193.

l'Office québécois de la langue française, qui a comme mandat de faire en sorte que le français soit la langue du travail, du commerce et des affaires, s'est donné comme deuxième orientation stratégique de contribuer au développement et à la généralisation d'un français de qualité au Québec. Pour ce faire, il met à la disposition des usagers la terminologie et l'expertise terminologique et linguistique en fonction des besoins observés et exprimés, prioritairement dans les milieux de travail.

Le grand dictionnaire terminologique (GDT), produit vedette diffusé gratuitement dans Internet, n'a cessé de croître en notoriété, le nombre de recherches passant de presque 15 millions en 2001-2002 à plus de 47 millions en 2003-2004. Cette accroissement de la fréquentation traduit bien le niveau de satisfaction des usagers du GDT qu'une étude en cours vient corroborer. Les premiers résultats montrent, en effet, que les usagers du GDT sont en très grande majorité (98 %) satisfaits « du contenu des fiches (y compris les illustrations) », que 92 % considèrent l'information contenue dans le GDT fiable et enfin, que 98 % y obtiennent au moins la plupart du temps, sinon toujours, réponse à leurs questions. Par ailleurs, l'Office développe actuellement la plateforme multilingue du *Grand dictionnaire terminologique* (GDT) qui lui permettra, en partenariat avec différents États et gouvernements, d'ajouter des termes en d'autres langues que le français et l'anglais.

En plus des efforts consentis pour développer et assurer le bon fonctionnement du GDT, l'Office a continué à travailler au développement de la Banque de dépannage linguistique (BDL), qui a été conçue dans une perspective de correction et d'enrichissement de la langue française écrite et parlée. Rappelons que la BDL, tout comme le GDT, connaît un très grand succès. En effet, au cours de son premier exercice complet d'existence, les internautes l'ont consultée à plus de 348 720 reprises pour obtenir des réponses à leurs questions sur la grammaire, la syntaxe, le vocabulaire, l'orthographe, la typographie, la ponctuation, les sigles, les symboles et abréviations ainsi que sur les noms propres et la prononciation.

Outre cela, il faut souligner le développement et le maintien du portail du site Web de l'Office qui offre différentes ressources documentaires, terminologiques et linguistiques en ligne, qu'elles aient été réalisées à l'Office ou ailleurs. Ce nouveau portail a été conçu de façon à compléter le GDT et la BDL et il y arrive très bien, puisqu'il a reçu en moyenne quelque 125 200 visites par mois au cours des onze derniers mois de l'exercice.

Le 1er octobre 2002, l'Office a reçu le mandat d'assurer le respect de la loi, responsabilité qui incombait auparavant à la Commission de protection de la langue française. Dans le but de remplir le mieux possible ses obligations, l'Office s'est préoccupé de la rapidité du traitement des plaintes en se donnant comme objectif de traiter plus de 60 % des dossiers dans un délai n'excédant pas six mois et il a presque atteint cet objectif (56,3 % ou 65,2 %). Il est aussi intervenu de manière ciblée dans les secteurs plus problématiques, par exemple ceux des tabliers et des jeux vidéo, pour lesquels des activités d'information et de sensibilisation réalisées auprès des distributeurs ont permis de rendre conforme à la Charte la langue des emballages et des documents d'accompagnement. En novembre 2003, les détaillants ont retiré des tablettes de quelques magasins les jeux qui n'étaient pas encore conformes. L'enquête sectorielle en cours permettra de suivre l'évolution de ce dossier. Par ailleurs, une intervention auprès des fabricants

1.1 - Mission

L'Office québécois de la langue française est un organisme d'État dont la mission est tracée par la Charte de la langue française et les règlements qui en guident l'application. Conformément aux dernières modifications apportées à la Charte en octobre 2002, l'Office a pour mission de définir et de conduire la politique québécoise en matière d'officialisation linguistique et de terminologie ainsi que de francisation de l'Administration et des entreprises, d'assurer le respect de la loi, de surveiller l'évolution de la situation linguistique au Québec et d'en faire rapport, au moins tous les cinq ans, au ministre.

En vertu de la Charte, il a la responsabilité de veiller à ce que le français soit la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce et des affaires dans l'Administration et les entreprises. Il doit aussi prendre toutes les mesures appropriées pour assurer la promotion du français et aider à définir et à élaborer les programmes de francisation prévus par la loi et en suivre l'application. Il peut assister et informer l'Administration, les organismes parapublics, les entreprises, les associations diverses et les personnes physiques en ce qui concerne la correction et l'enrichissement de la langue française parlée et écrite au Québec. Il peut également recevoir des observations et suggestions sur la qualité de la langue française ainsi que sur les difficultés d'application de la loi et en faire rapport au ministre. Il peut établir des politiques afin de favoriser l'usage du français ainsi que des programmes de production, de diffusion et d'assistance linguistiques et terminologiques et, sur proposition du Comité d'officialisation linguistique, recommander ou normaliser des termes et expressions et en assurer la diffusion. Enfin, il établit les programmes de recherche nécessaires à l'application de la loi.

Ses autres responsabilités consistent à administrer les examens de français que doivent passer certains candidats ou candidates à l'admission aux ordres professionnels, à exercer sur demande un rôle de médiateur concernant l'exigence de la connaissance d'une langue autre que la langue officielle pour accéder à un emploi ou à un poste (responsabilité qu'il exerce depuis le 18 juin 2001, date de l'entrée en vigueur de la Loi modifiant la Charte de la langue française (L.Q. 2000, ch. 57, sanctionnée le 20 décembre 2000)), à reconnaître les sièges sociaux et les centres de recherche susceptibles de faire l'objet d'une entente particulière, à approuver les mesures, les critères et les modalités de vérification de la connaissance de la langue officielle pour assurer que les organismes et services reconnus en vertu de l'article 29.1 offrent des services en français. Enfin, l'Office participe, dans le cadre de la coopération internationale, aux travaux de divers organismes internationaux et a mis des ententes de coopération dans les domaines technolinguistique, sociolinguistique, linguistique et terminologique.

1.2 - Contexte

Le contexte externe qui influence l'action de l'Office québécois de la langue française tient à différents facteurs démographiques, économiques, sociaux et culturels. Le français était parlé à la maison en 2001 par plus de 83 % des Québécoises et des Québécois, alors qu'ailleurs au Canada, les locuteurs du français représentaient moins de 4 % de la population. Et cette situation ne va pas aller en s'améliorant, puisque la décroissance de la part que représentent les francophones au Canada, l'accroissement d'une immigration de plus en plus diversifiée et la baisse du taux de fécondité de la population francophone depuis le milieu des années 1960 sont des maux au Québec des tendances lourdes. À cela s'ajoutent les forces dominantes du marché linguistique nord-américain, le développement des nouvelles technologies de communication et la domination de l'anglais dans les communications internationales, autant de facteurs favorisant l'usage de l'anglais. Dans ce contexte et malgré les effets de la législation linguistique, l'anglais fait encore directement concurrence

au français auprès des allophones. Malgré une amélioration sensible de la force d'attraction du français par rapport à l'anglais, il reste que le français continue à être délaissé, l'anglais étant choisi en 2001 par quelque 55 % des personnes de langue maternelle tierce. De plus, en matière de langue du travail, même si nous avons pu constater une progression importante de la généralisation de l'usage du français, il reste que tout n'est pas achevé : la présence de l'anglais y apparaît encore soutenue, quand celle-ci ne s'est pas tout simplement renforcée, plus particulièrement dans les entreprises qui font des affaires à l'extérieur du Québec. Cela étant dit, il est juste d'affirmer que, si la situation du français langue de travail progresse, elle demeure toujours teintée d'une certaine précarité. Il importe donc que les Québécoises et Québécois de toutes les origines adoptent un français de qualité qui traduit l'identité du peuple québécois et qui sait nommer ses réalités.

Le contexte interne de l'organisme diffère peu de ce que l'on trouve dans le Plan stratégique en matière linguistique 2001-2004, si ce n'est que certaines mesures administratives ont été prises pour assurer la relève du personnel qui quitte l'organisme, pour intégrer le personnel qui a été muté à l'Office à la suite des modifications apportées à la Charte le 1er octobre 2002, et pour renouveler l'infrastructure informatique nécessaire au suivi de la francisation. Il faut également noter les mesures prises pour assurer une plus grande démocratisation des données terminologiques et linguistiques par la modernisation et la transformation du *Grand dictionnaire terminologique* et le développement et l'offre d'une nouvelle Banque de dépannage linguistique.

1.3 - Clientèles, mandats et axes d'intervention

Les mandats confiés à l'Office touchent l'ensemble des Québécoises et Québécois, plus particulièrement lorsqu'ils se trouvent dans leurs milieux de travail. On peut résumer l'ensemble de ces mandats de la façon suivante :

1. Assurer la francisation des milieux de travail ;
2. Doter la population québécoise d'une instrumentation terminologique et linguistique adéquate afin de faciliter l'aménagement du corpus de la langue et d'assurer une plus grande maîtrise du français parlé et écrit au Québec ;
3. Veiller au respect de la Charte de la langue française, aussi bien en ce qui a trait à la langue du travail qu'à la protection du droit des consommateurs d'obtenir des produits et des services en français ;
4. Surveiller l'évolution de la situation linguistique au Québec, notamment en ce qui a trait à l'usage, à la maîtrise et à la qualité de la langue française ainsi qu'aux comportements et aux attitudes des différents groupes linguistiques.

1.4 – Services, outils et publications

L'Office québécois de la langue française s'acquitte des mandats qui lui ont été confiés en offrant les services, les outils et les publications que voici :

- des renseignements sur la Charte diffusés par son service de renseignements généraux et son site Web ;
- des services de francisation qui consistent en de l'assistance-conseil en matière de francisation et de l'assistance technique en matière de francisation des technologies de l'information (TI) ;
- des outils et des services terminolinguistiques, tels *Le grand dictionnaire terminologique* (GDT), la Banque de dépannage linguistique (BDL), les consultations linguistiques et terminologiques personnalisées, la Téléphonie linguistique et les inventaires de travaux terminologiques imprimés ou diffusés dans Internet ;
- des publications dont *Le français au bureau*, de nombreux ouvrages terminologiques et la *Revue d'aménagement linguistique*.

- des bibliothèques où sa collection est mise à la disposition de ses différentes clientèles;
- des notes de recherche et des indicateurs permettant de suivre l'évolution de la situation linguistique;
- un service d'évaluation de la connaissance du français pour les candidats et candidates aux ordres professionnels.

1.5 - Organisation

L'Office québécois de la langue française existe en vertu de l'article 157 de la Charte de la langue française. Il est formé de huit membres, dont la présidente-directrice générale de l'organisme. Ces membres assument la responsabilité de l'ensemble des activités officielles concernant la francisation des entreprises, des ministères et des organismes de l'Administration, l'officialisation linguistique, ainsi que le suivi de la situation linguistique. L'Office, pour s'acquitter d'une partie de son mandat, s'appuie sur les travaux de deux comités composés d'experts, dont l'existence est prévue dans la loi et qui sont présidés par un membre de l'Office. En effet, l'article 165.11 de la Charte de la langue française institue le Comité de suivi de la situation linguistique. Ce dernier a pour mandat de proposer à l'Office québécois de la langue française des recherches à mener pour assurer le suivi de l'évolution de la situation linguistique, de donner à l'Office des avis sur les indicateurs élaborés dans le cadre du suivi, d'évaluer la qualité scientifique des recherches et éventuellement de formuler à l'Office des recommandations quant aux mesures à prendre à la suite de ces recherches. L'article 165.11 institue aussi le Comité d'officialisation linguistique. Ce comité a pour mandat de conseiller l'Office, soit à la demande de ce dernier, soit de sa propre initiative, sur les questions ayant trait notamment à la politique québécoise en matière d'officialisation linguistique, à la recommandation ou à la normalisation de termes et d'expressions ainsi qu'à leur diffusion et à la création de comités linguistiques dans les ministères ou organismes.

1.6 - Corps administratif

Le corps administratif de l'Office est constitué de quatre directions : la Direction de la francisation, la Direction des services linguistiques, la Direction du traitement des plaintes et la Direction de l'information et de l'administration.

1.6.1 - Direction de la francisation (DF)

Cette direction a pour mandat d'assurer la francisation des milieux de travail, notamment les entreprises qui emploient cinquante personnes ou plus, ainsi que les ministères et les organismes de l'Administration. Elle coordonne les interventions de francisation dans les technologies de l'information, telles que l'assistance technique et financière, l'évaluation terminolinguistique et la certification de produits informatiques. Elle recommande l'approbation des mesures que doivent adopter les organismes de l'Administration qui fournissent des services à une population en majorité non francophone, organismes reconnus en vertu de l'article 29.1. Elle administre un programme de subvention à l'intention des centrales syndicales. Enfin, elle conçoit et met en œuvre des interventions sectorielles auprès des entreprises.

1.6.2 - Direction des services linguistiques (DSL)

Cette direction a la responsabilité de la production, de la diffusion et des ressources linguistiques et terminologiques. Elle poursuit également les réflexions nécessaires à l'explicitation de la norme linguistique du français à promouvoir au Québec. Elle assure la gestion et la mise à jour du *Grand dictionnaire terminologique*, pivot de la

production et de la diffusion terminologiques. Cet outil permet à l'Office d'assurer la diffusion de la terminologie proposée au Québec, dans la francophonie, voire dans le monde, grâce à la consultation gratuite de ce produit dans Internet. Elle fournit un service en ligne d'assistance terminologique qui contribue à enrichir le GDT. Elle offre un service de consultations tarifées assurant le soutien linguistique à la population québécoise et elle vient en aide aux internautes éprouvant des difficultés grammaticales, orthographiques et syntaxiques en mettant à leur disposition une banque de dépannage linguistique. Enfin, elle assume le secrétariat du Comité d'officialisation linguistique, axé pour conseiller l'Office en matière de recommandations et de normalisation linguistiques.

1.6.3 - Direction du traitement des plaintes (DTP)

Cette direction existe depuis la fusion de l'Office de la langue française et de la Commission de protection de la langue française survenue le 1er octobre 2002. Le mandat confié à la Direction du traitement des plaintes est essentiellement celui de la Commission de protection de la langue française, à savoir le traitement des plaintes pour non-respect de la Charte de la langue française. Ce pouvoir est dévolu à l'Office québécois de la langue française en vertu des dispositions encadrées au titre II.1 de la Charte de la langue française.

1.6.4 - Direction de l'information et de l'administration (DIA)

Cette direction est responsable des communications internes et externes. elle joue à ce titre un rôle de conseil auprès des autres unités administratives et de la direction de l'Office. Elle en est aussi responsable de la production et de l'édition de publications, de la tenue à jour du site Web, de la préparation et de l'organisation de la Francofête, de l'information du public relativement à l'application de la Charte de la langue française, ainsi que du soutien linguistique à la rédactrice ou au rédacteur de la Dictée des Amériques. La DIA réalise également les études et les recherches nécessaires à la production des différents indicateurs devant mesurer l'évolution de la situation linguistique au Québec, et assure le secrétariat du Comité de suivi de la situation linguistique. Elle est responsable de l'évaluation des programmes, des activités, des services, des outils et des publications de l'Office, ainsi que de la vérification interne. Elle assure la gestion de deux bibliothèques qui répondent une assistance au personnel de l'Office aux autres chercheurs spécialistes en terminologie et en traduction ainsi qu'au grand public, en plus de coordonner la gestion documentaire de l'organisme. La direction conseille les gestionnaires en matière de gestion des ressources humaines, financières, matérielle et informatiques. Elle élabore et organise divers programmes pour le personnel. Elle est, de plus, responsable de l'administration des examens de français que doivent passer certains candidats et candidates à l'admission aux ordres professionnels. Elle est chargée de l'installation et de l'exploitation du réseau informatique de l'Office, du développement et de l'implantation des systèmes d'information. Elle coordonne les activités de l'organisme dans le domaine de la coopération internationale. Enfin, elle assure un soutien administratif et juridique aux membres et au personnel de l'Office et de la Commission de toponymie.

1.7 - Organigramme

On trouvera à la fin du document l'organigramme de l'Office québécois de la langue française.

1.8 - Ressources humaines

Au 31 mars 2004, l'effectif autorisé de l'Office québécois de la langue française et de la Commission de toponymie s'établissait à 260 postes, comme le montre le tableau suivant.

EFFECTIF PAR DIRECTIONS ET PAR CATEGORIES D'EMPLOI AU 31 MARS 2004 *

1.8.1 Developpement des ressources humaines

1.8.2 - Dotation et mobilite

Le Service de l'administration a procédé à la mise à jour du programme d'accueil destiné au nouveau personnel. Quelques membres du service ont préparé une présentation visuelle à l'aide du logiciel PowerPoint. On a tenu deux séances d'information d'une durée d'une journée à Montréal et à Québec.

1.8.3 - Embauche et représentativité

L'Office se conforme aux exigences du Secrétariat du Conseil du trésor en matière d'embauche du personnel et assure le renouvellement et le rajeunissement de ses effectifs. Au cours de l'exercice 2003-2004, l'Office a recruté neuf personnes qui ont été nommées à des postes permanents.

En ce qui a trait au personnel occasionnel, l'Office a embauché quinze personnes pour des contrats à durée variable. Précisons que six de ces personnes avaient moins de 35 ans et que deux personnes étaient issues des groupes cibles.

À l'été 2003, sept étudiants ont été accueillis dans les différents services de l'Office. Au cours de l'année, l'Office a également reçu quatre autres étudiants stagiaires qui participaient à différents programmes de stage. Cinq de ces personnes appartenaient aux groupes cibles.

En février 2003, le Secrétariat du Conseil du trésor a mis en place un plan d'action gouvernemental pour le renouvellement de la fonction publique québécoise. Un premier volet de ce plan d'action vise le rajeunissement des effectifs par l'embauche d'une relève jeune, instruite et dynamique. Les postes à pourvoir par le recrutement pour l'année 2003-2004 doivent être attribués à des personnes de 35 ans ou moins dans une proportion de 70 %. Sur les neuf personnes recrutées par l'Office, quatre personnes avaient 35 ans ou moins, ce qui représente un taux de 44,4 %.

Un deuxième volet vise à accroître la présence des Québécoises et des Québécois de toutes les origines dans la fonction publique par l'embauche de personnes issues des communautés autochtones et anglophones et des autres communautés culturelles. En 2003-2004, l'objectif d'embauche était fixé à 25 % des nouveaux employés permanents, occasionnels, stagiaires et étudiants. Le tableau suivant montre les taux d'embauche des membres de communautés culturelles, autochtones et anglophones selon les catégories de personnel.

TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DE
COMMUNAUTÉS CULTURELLES, AUTOCHTONES ET ANGLOPHONES

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]			[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]		[illegible]				[illegible]				[illegible]						[illegible]

Le taux de représentativité des membres des communautés culturelles, anglophones et autochtones au sein de l'organisme vise l'atteinte d'une cible ministérielle de l'ordre de 9 %. Le tableau suivant montre les taux de représentativité des membres de ces communautés que l'on trouve actuellement au sein de l'organisme.

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, AUTOCHTONES ET ANGLOPHONES

Un troisième volet porte sur le développement du personnel déjà en poste. Le gouvernement incite les organismes de l'Administration à revoir leur politique et leurs pratiques de gestion des personnes dans un contexte de renouvellement et de modernisation. Pour ce faire, les organismes doivent effectuer une veille stratégique des grandes tendances en matière de gestion des ressources humaines, expérimenter de nouveaux modes de partage des savoirs et de transfert des connaissances en vue d'instaurer une véritable culture de relève et favoriser le développement personnel et professionnel tant de celles qui doivent élargir leurs connaissances et acquérir de nouvelles compétences, en développant des activités de formation et de perfectionnement novatrices et en valorisant l'initiative et le leadership.

Le gouvernement vise tout particulièrement à favoriser l'intégration des personnes handicapées dans la fonction publique québécoise. Le taux de représentativité des personnes handicapées au sein de l'organisme vise l'atteinte d'une cible ministérielle de l'ordre de 2 %. Le tableau suivant montre le taux de représentativité des personnes handicapées que l'on trouve actuellement au sein de l'organisme.

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES

Tant pour les membres des différentes communautés culturelles que pour les personnes handicapées et les jeunes, le gouvernement articule son deuxième plan d'action autour de trois orientations : augmenter l'embauche de femmes, stimuler et sensibiliser ainsi que faciliter l'intégration au milieu de travail. Le tableau suivant montre le taux de représentativité des femmes au sein de l'organisme.

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES

1.8.4 - Relève

Étant donné qu'un nombre important d'employés prendront leur retraite au cours des prochaines années, l'Office administre depuis l'exercice 2001-2002, deux programmes internes de relève. L'un vise à remplacer le personnel d'encadrement et l'autre, le personnel professionnel et fonctionnaire.

En ce qui a trait au Programme de relève du personnel d'encadrement, l'Office a retenu quatre candidats en 2001-2002. Au cours de l'année 2003-2004, deux de ces personnes ont participé à un concours de promotion et, à la suite d'une affectation intérimaire d'un an à un poste d'encadrement et de leur réussite aux divers moyens d'évaluation administrés, elles ont bénéficié d'une promotion avec concours à titre de cadre. Les deux autres candidats sont affectés à des postes d'encadrement.

Quant au Programme de relève visant à remplacer le personnel professionnel et fonctionnaire, il a permis à l'Office d'affecter six fonctionnaires à des postes de niveau supérieur. À la suite de leur réussite aux divers moyens d'évaluation administrés dans le cadre d'un processus de promotion avec concours, ces personnes ont été nommées à des postes vacants à l'Office.

1.8.5 - Programme d'aide aux employés

Afin d'assurer le plus haut degré de confidentialité possible, l'Office a prolongé le contrat conclu avec le cabinet externe, Les Consultants Longpré et associés inc., dans le cadre du Programme d'aide aux employés. Au cours de l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2004, sept personnes ont eu recours à ces services professionnels. Il y a eu vingt et une consultations, ce qui représente une dépense totale de 2 090 $.

1.8.6. - Les relations de travail

Le comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT) a tenu quatre rencontres au cours de l'exercice, et le sous-comité du CMOT sur le budget et la sous-traitance a également tenu quatre rencontres.

Quant au comité mixte ministériel de relations professionnelles (CMMRP), il a tenu cinq rencontres, et le comité ministériel de relations professionnelles (CMRP) a aussi tenu cinq rencontres.

1.8.7 - Santé et sécurité au travail

L'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur « administration provinciale » (APSSAP) a donné une formation adaptée en ergonomie à une dizaine d'une journée à quatre membres du personnel afin qu'ils soient en mesure d'analyser certains risques reliés aux postes de travail. Le logiciel *ADAPTE* de l'APSSAP a été installé dans le site intranet de l'Office. De plus, des séances de formation sur l'utilisation du logiciel et de sensibilisation à l'ergonomie ont été offertes à l'ensemble du personnel.

Par ailleurs, cinq employés ont reçu une formation de secourisme en milieu de travail à raison de deux jours par personne. De plus, au cours de l'exercice, les douze membres du personnel déjà formés pour agir à titre de secouristes en milieu de travail ont participé à une rencontre visant à mettre à jour leurs compétences ainsi que leur connaissance des outils mis à leur disposition.

En collaboration avec les syndicats, deux comités en santé et sécurité au travail ont été formés pour s'occuper des questions dans les locaux de l'Office, à Montréal et à Québec. Des représentants syndicaux et des représentants de l'employeur ont été invités à participer à des séances de formation et d'information sur le sujet ainsi que sur leur rôle respectif en matière de santé et sécurité au travail.

1.9 - Ressources financières

TABLEAU COMPARATIF DU BUDGET
DE DÉPENSES 2002-2003 ET 2003-2004

Total	10 875,8	12 900,7

- 37 500 $ du ministère du Développement économique et régional et de la Recherche, afin d'embaucher des étudiants pour la période estivale 2003, dont 6 933,38 $ n'ont pas été dépensés pour ce poste budgétaire et ont été rendus à la fin de l'exercice financier.

- 175 300 $ du Secrétariat à la communication gouvernementale du ministère du Conseil exécutif à la suite d'un de pertinence émis par l'Office, dont 112 000 $ ont été affectés à la Francofête, 20 000 $, à des outils promotionnels adaptés à des publics cibles et 43 000 $, à la promotion des droits linguistiques des travailleurs du Québec.

- Des crédits de l'ordre de 12 $ ont été transférés aux Archives nationales pour l'entreposage de documents en provenance de la Commission de toponymie.

1.10 - Ressources matérielles

De nombreux réaménagements ont aussi été effectués en cours d'année, à la demande des destinataires, dans les divers locaux occupés par l'Office québécois de la langue française et par la Commission de toponymie.

1.11 - Ressources informationnelles

Les ressources informationnelles seront abordées sous deux angles, soit les ressources ayant trait aux technologies de l'information et celles ayant trait aux ressources documentaires.

1.11.1 - Technologies de l'information

À l'Office québécois de la langue française, la majeure partie de l'organisation du travail est soutenue par l'utilisation des technologies de l'information. Au cœur de la démarche de francisation des entreprises, le système de suivi des dossiers

de la francisation (SDFT) permet aux conseillers et conseillères de faire un suivi rigoureux de leurs dossiers et offre à la direction de nombreux moyens de contrôle, par exemple un tableau de bord.

Quant à la production terminologique et documentaire, elle est entièrement soutenue par le système de la Banque de terminologie du Québec (SAM) qui facilite la saisie et la mise à jour des données destinées à être diffusées à la population par l'entremise du *Grand dictionnaire terminologique* (GDT). Ce système de production terminologique et documentaire est actuellement en refonte afin de l'adapter aux nouvelles orientations de notre organisme (partenariats externes, multilinguisme) et de moderniser l'environnement de travail des terminologues.

Pour gérer tout ce qui entoure les examens de français (convocation, correction des examens, suivi des dossiers, statistiques), l'Office exploite le système d'administration des examens de français (AEF).

Pour la gestion des plaintes, l'organisme exploite un système d'information qui facilite le suivi administratif des dossiers en offrant toute une série de rapports en vue de la production d'indicateurs.

Dans le cas des services offerts à la population, les technologies occupent également une place importante. À titre d'exemple, le site Web de l'Office québécois de la langue française, qui informe la population sur les dispositions de la Charte et sur les différents produits et services de l'Office, est l'un des plus achalandés de l'administration québécoise. *Le grand dictionnaire terminologique* offre gratuitement en ligne la terminologie française des principaux secteurs de l'économie québécoise, au international, notamment dans les technologies de pointe. Dans notre intérêt qu'il suscite (moyenne mensuelle de 4 millions de recherches), on peut le qualifier de produit vedette issu des technologies de l'information.

Un autre service dont la popularité est croissante est celui de la Banque de dépannage linguistique (BDL) dont le système en ligne propose des réponses aux questions les plus fréquemment posées sur la grammaire, l'orthographe, la ponctuation, le vocabulaire général et les abréviations. Ce système est en constante évolution tant pour ce qui est du contenu que de l'architecture de fonctionnement.

L'Office québécois de la langue française offre aussi des services d'assistance technique et de soutien à la francisation des technologies de l'information dont les résultats sont publiés sous les appellations **PIF** et **Betel** dans le site Web de l'Office. **PIF** est une base de données sur les produits informatiques qui existent en français, et **Betel** est un programme d'évaluation technolinguistique de produits informatiques, en particulier de logiciels. Le programme **Betel** a également servi à mettre au point un outil technolinguistique (OTL) capable d'examiner plus de 60 paramètres technolinguistiques et de les rendre conformes à ceux en usage au Québec. Cet outil est offert gratuitement en téléchargement dans le site Web de l'Office.

Du point de vue de l'organisation générale du travail, l'ensemble du personnel de l'Office dispose d'un poste de travail informatisé, d'une adresse de courrier électronique et d'un accès libre au réseau internet. L'ensemble de l'architecture technologique de notre organisme fonctionne en français, et ce, même au niveau des composantes centrales (serveur, bastion de sécurité, messagerie).

1.11.2 - Ressources documentaires

L'Office québécois de la langue française, dans le cadre de son mandat de francisation, permet à ses différentes clientèles externes, notamment les entreprises et l'Administration, de consulter ses collections. En effet, en plus d'offrir le soutien documentaire à son personnel (entre 10 500 et 12 300 usagers par année), l'Office québécois de la langue française s'était aussi donné comme objectif d'assister annuellement le service à 1 500 usagers de l'extérieur. Cet

FREQUENTATION DES BIBLIOTHEQUES SELON LE TYPE D'USAGERS

Usagers	2001-2002	2002-2003	2003-2004

2.1 - Philosophie de gestion

Les principes et les éléments constitutifs de la philosophie de gestion dont il est question dans ce rapport ont été adoptés au cours de l'exercice 2002-2003 par l'Office québécois de la langue française, et ils en font partie de la Déclaration de valeurs.

2.1.1 - Principes

Afin de jouer pleinement son rôle, l'Office québécois de la langue française adopte une philosophie de gestion axée sur l'offre de services de qualité à la clientèle qui s'appuie sur des critères d'efficacité, de rigueur et de transparence. Cette philosophie de gestion repose aussi sur la richesse des ressources humaines de l'organisme par le renforcement d'appartenance du personnel. Dans le but de mettre à contribution de façon créative et intelligente ses ressources humaines, l'Office adhère aux principes de gestion suivants, qui s'inscrivent dans le cadre de la modernisation de l'administration publique :

Notre raison d'être **: la satisfaction de la clientèle**

La clientèle a droit à des services de qualité au meilleur coût.

Notre force **: la performance du personnel**

Un personnel responsable, compétent et à l'écoute de la clientèle favorise la qualité des services offerts.

Notre responsabilité **: une communication interne franche et ouverte**

Source de motivation du personnel, la communication crée un climat de confiance, de compréhension et favorise une amélioration continue des services.

2.1.2 - Éléments constitutifs

L'OFFICE ET SA CLIENTÈLE

1. L'Office vise à offrir à la clientèle des services de qualité au moindre coût.
2. L'Office considère que chaque membre du personnel doit contribuer, dans le cadre d'activité qui lui est propre, à maintenir et, le cas échéant, à améliorer ce niveau de qualité.

L'OFFICE ET SES RESSOURCES HUMAINES

3. L'Office considère le personnel comme la ressource clé de l'organisme.
4. L'Office estime que le personnel est compétent.
5. L'Office croit que le personnel doit évoluer dans un milieu de travail stimulant, propice au développement de ses connaissances et de ses habiletés.
6. L'Office tient compte à la fois des aptitudes et de la flexibilité de son personnel.
7. Le personnel de l'Office poursuit des objectifs clairement définis, axés surtout sur des résultats orientés vers l'offre de services à la clientèle.
8. L'Office a pour objectif de responsabiliser le personnel en lui donnant la marge de manœuvre nécessaire et en le rendant responsable des résultats attendus.
9. L'Office considère les membres du personnel comme de véritables ambassadeurs et désire accroître leur sentiment d'appartenance à l'organisme.
10. L'atteinte des résultats ainsi que le contrôle de la performance constituent des préoccupations importantes au sein de l'Office.

L'OFFICE ET SA GESTION

11. Les gestionnaires ont des objectifs précis à atteindre tout en bénéficiant de la souplesse dans les moyens à utiliser. Ils comptent sur leur responsabilité de la qualité de leurs actions et de la gestion des équipes dont ils dirigent la prestation de services à la clientèle.

12. L'Office retient la participation comme mode de gestion et compte sur les gestionnaires pour le mettre en application. Ils favorisent du même coup la complémentarité interdirectionnelle et les groupes de travail multidisciplinaires.
13. L'Office donne aux gestionnaires la responsabilité de mobiliser le personnel sous leur direction et de le rendre solidaire des décisions prises par la direction.
14. L'Office incite les gestionnaires à adopter des pratiques de gestion qui visent la reconnaissance du travail du personnel.
15. L'Office considère que les communications entre les divers niveaux de la structure hiérarchique sont essentielles et doivent se faire dans un climat de confiance et de respect.
16. L'Office valorise la critique constructive, la recherche de l'innovation et la simplification des procédures administratives.

La philosophie de gestion de l'Office s'accompagne de la Déclaration de valeurs ci-dessous qui a pour objectif de guider les actions du personnel afin que ce dernier contribue à l'amélioration des services offerts aux citoyennes et aux citoyens.

2.2 - Déclaration de valeurs

L'Office québécois de la langue française a une mission d'intérêt public en regard des services importants qu'il rend à la population du Québec. Cette mission, l'Office doit la remplir rapidement avec efficacité, tout en le faisant dans le respect de valeurs fondamentales.

Ces valeurs prennent une importance accrue en raison des principes réaffirmés dans la Loi sur l'administration publique, tels que l'autonomie d'action, l'obligation de rendre compte, la transparence et la primauté des services aux citoyennes et citoyens.

La qualité des services à la population et la poursuite de l'intérêt public interpellent donc au plus haut point l'ensemble des membres du personnel de l'Office et elles orientent sa relation avec les citoyennes et citoyens.

Ces impératifs s'appuient sur des valeurs éthiques qui servent d'assise au personnel et dont il convient d'affirmer les plus fondamentales. Le choix s'inspire de la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise déposée par le ministre d'État à l'Administration et à la Fonction publique et président du Conseil du trésor le 21 novembre 2002.

La Déclaration de valeurs de l'Office constitue un guide lorsque, devant un dilemme éthique, alors que la règle est absente ou n'apparaît pas clairement, un membre du personnel est appelé à prendre une décision. Ce guide a pour objectif d'orienter le sens des gestes accomplis par le personnel de l'Office vers ce que cet organisme considère comme bon et souhaitable. L'Office adhère donc aux valeurs suivantes :

LA COMPÉTENCE

Chaque personne s'acquitte de ses tâches avec professionnalisme. Elle met à contribution ses connaissances, ses habiletés et son expérience dans l'atteinte des résultats visés. Elle est responsable de ses actes ainsi que de l'utilisation judicieuse des ressources et de l'information mises à sa disposition. Chaque personne est également responsable du maintien de ses compétences.

L'IMPARTIALITÉ

Chaque personne fait preuve de neutralité et d'objectivité. Elle prend ses décisions dans le respect des règles applicables et en accordant à tous et à toutes un traitement équitable. Elle remplit ses fonctions sans considérations partisanes.

L'INTÉGRITÉ

Chaque personne se conduit d'une manière juste et honnête. Elle évite de se mettre dans une situation où elle se rendrait redevable à quiconque pourrait l'influencer indûment dans l'exercice de ses fonctions.

LA LOYAUTÉ ET LA SOLIDARITÉ

Chaque personne est consciente qu'elle représente l'Office auprès de la population. Elle exerce ses fonctions dans le respect des lois, des règlements et des directives gouvernementales. Chaque personne se sent liée par les orientations et les décisions prises par l'Office. Elle collabore favorablement et dans un esprit d'entraide mutuelle à la mise en application de ces décisions dans son propre secteur d'activité.

LE RESPECT

Chaque personne manifeste de la considération à l'égard de toutes les personnes avec qui elle interagit dans l'exercice de ses fonctions. Elle fait preuve de courtoisie, d'écoute et de discrétion à l'égard des personnes avec lesquelles elle entre en relation dans l'exercice de ses fonctions. Elle fait également preuve de diligence et elle évite toute forme de discrimination.

2.3 - Orientations stratégiques

Les orientations stratégiques de l'Office québécois de la langue française découlent de la mission tracée par la Charte de la langue française et les règlements qui en guident l'application. Au nombre de quatre, elles renvoient chacune à une dimension particulière de cette mission et tiennent compte des modifications apportées à la Charte, le 1er octobre 2002, qui ont eu pour effet l'ajout de deux nouveaux mandats (traitement des plaintes pour non-respect de la loi et suivi de la situation linguistique). Les orientations stratégiques de l'Office se lisent comme suit :

1. Assurer la francisation et le maintien de l'usage du français dans les entreprises et l'Administration en mettant l'accent sur la disponibilité des technologies de l'information en français et sur leur utilisation dans les milieux de travail et de la formation professionnelle et technique.

   L'Office aide, entre autres choses, à définir et à élaborer les programmes de francisation prévus par la loi et en suit l'application.

2. Contribuer au développement et à la généralisation d'un français de qualité au Québec en mettant à la disposition des usagers la terminologie et l'expertise terminologique et linguistique en fonction des besoins observés et exprimés, principalement dans les milieux de travail.

   Pour ce faire, l'Office a choisi de donner libre accès au Grand dictionnaire terminologique dans le réseau Internet et de répondre aux questions terminologiques et linguistiques des usagers québécois au moyen du service des consultations téléphoniques tarifées, ainsi qu'à celles des journalistes, des représentants d'entreprises assujetties au processus de francisation et des employés de l'Administration à l'aide d'une boîte aux lettres.

3. Assurer la présence du français au Québec dans l'affichage, dans la présentation des produits de consommation et dans les services.

4. Assurer, par la conduite de diverses études et analyses, le suivi de l'évolution de la situation linguistique québécoise.

   Depuis le 1er octobre 2002, date à laquelle la Charte de la langue française a été modifiée, le mandat de l'Office en matière de recherche a été élargi pour passer de la réalisation d'études relatives à la place du français dans les entreprises et les organismes de l'Administration au suivi de l'évolution de la situation linguistique au Québec, de manière à pouvoir en faire rapport au ministre au moins tous les cinq ans.

2.4 - Suivi de gestion

2.5 - Évaluation des programmes ainsi que des outils et des services offerts par l'Office

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

Cette partie du rapport annuel de gestion de l'Office québécois de la langue française traite des orientations inscrites dans le Plan stratégique en matière de politique linguistique 2001-2004, des objectifs visés et des résultats atteints. Il est à noter que certains objectifs et certains indicateurs ont été modifiés et mis à jour en 2002-2003 au moment de la présentation du Plan annuel de gestion des dépenses de l'ensemble des organismes institués par la Charte de la langue française, ainsi qu'en 2003-2004, pour tenir compte des modifications qui ont été apportées à la Charte de la langue française le 1er octobre 2002 et qui, de ce fait, élargissent d'autant la portée des orientations 3 et 4.

Orientation stratégique 1 : Assurer la francisation et le maintien de l'usage du français dans les entreprises et l'Administration en mettant l'accent sur la disponibilité des technologies de l'information en français et sur leur utilisation dans les milieux de travail et de la formation professionnelle et technique.

Axe d'intervention 1 – Assurer le suivi du processus de francisation dans les entreprises et l'Administration

A1 – Suivi du processus de francisation dans les entreprises

Contexte : L'Office québécois de la langue française a, entre autres mandats, celui d'aider les entreprises de cinquante personnes ou plus à définir et à élaborer, au besoin, les programmes de francisation prévus par la loi et de voir à ce que l'ensemble de ces entreprises généralisent l'utilisation du français, situation qui est confirmée par la délivrance d'un certificat de francisation. Le processus menant à l'obtention d'un tel certificat prévoit certaines étapes. Ainsi, l'entreprise inscrite doit d'abord procéder à l'analyse de sa situation linguistique et la soumettre à l'Office (entreprise en évaluation). Après vérification de ces renseignements, un certificat de francisation peut être délivré par l'Office, s'il juge que le français est suffisamment généralisé pour satisfaire aux exigences de la loi (entreprise certifiée sans programme). Dans le cas contraire, l'entreprise doit réaliser un programme de francisation qui a pour but d'apporter les correctifs jugés nécessaires (entreprise en application de programme) et en arriver ainsi à l'obtention d'un certificat (entreprise certifiée après programme).

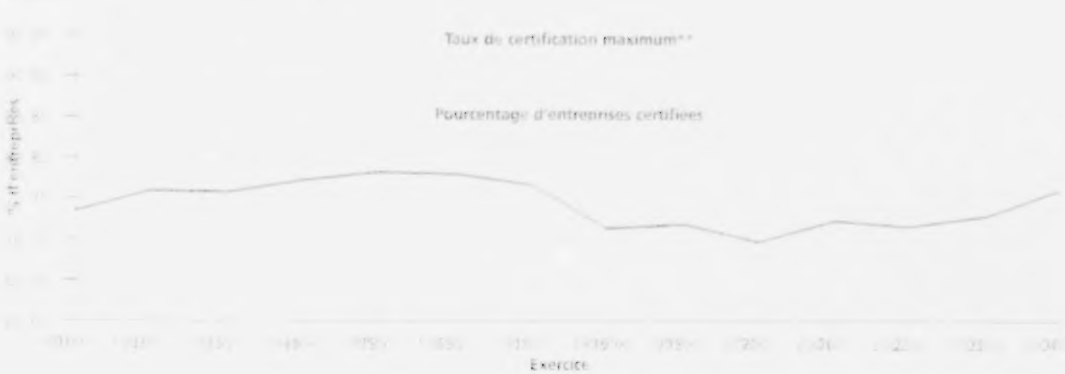
Le tableau suivant permet de suivre le déroulement du processus de francisation des entreprises de cinquante personnes ou plus. On remarquera qu'à partir de l'exercice 1997-1998, le nombre d'entreprises inscrites à l'Office ne cesse de croître et qu'il a ainsi augmenté de quelque 28 % au cours des sept dernières années pour atteindre le nombre de 5205 en date du 31 mars 2004. Cette situation peut s'expliquer du fait qu'un suivi plus rigoureux des nouvelles entreprises est assuré à l'aide des données du Registraire des entreprises. En outre, la conjoncture économique actuelle favorise la création d'entreprises, mais aussi leur croissance : un plus grand nombre d'entreprises sont ainsi créées ou dépassent le seuil des cinquante personnes. Cela a une incidence importante sur le nombre de dossiers en traitement.

Pour l'année 2003-2004, on constate une amélioration importante de la situation, puisque le nombre d'entreprises qui sont à l'étape de l'évaluation a diminué et ne représente plus que 14,9 % plutôt que 20,3 %, l'année précédente, de l'ensemble des entreprises sous gestion, alors que le nombre d'entreprises certifiées ou en programme a sensiblement augmenté.

Le nombre d'entreprises certifiées a atteint un niveau record et se chiffre maintenant à 3957. Ainsi, le taux de certification est passé de 72,8 % à 76 %.

NOMBRE ET POURCENTAGE D'ENTREPRISES SELON LES ETAPES DE CERTIFICATION

EVOLUTION DU POURCENTAGE D'ENTREPRISES CERTIFIÉES



Les données qui suivent permettront donc de suivre la progression de la francisation des entreprises (objectif 1), la progression des travaux de régularisation dans le dossier des entreprises en programme depuis plus de dix ans (objectif 2), la progression de la conformité dans les organismes de l'Administration en évaluation (objectif 3) et, enfin, les efforts consentis à la promotion pour ce qui est de l'utilisation des produits informatiques en français (objectif 4).

Objectif 1 : Augmenter annuellement de 5 % le nombre d'entreprises qui ont généralisé l'utilisation du français à tous les niveaux.

Indicateur : Pourcentage d'entreprises qui obtiennent un certificat de francisation au cours d'un exercice.

Résultats : L'objectif voulant consistant à augmenter de 5 % le nombre d'entreprises qui ont généralisé l'utilisation du français a été dépassé puisque ce nombre a augmenté de 9 %.

Ainsi, au cours de l'exercice 2003-2004, c'est plutôt 339 entreprises qui ont reçu un certificat, soit une augmentation de 23 % par rapport au nombre d'entreprises qui avaient reçu un certificat en 2002-2003. Par ailleurs, plusieurs des entreprises certifiées au fil des ans ont disparu, soit qu'elles ont été dissoutes, soit qu'elles ont fusionné, soit que, pour une raison ou pour une autre, elles ne sont plus actives. Il en résulte donc que, malgré une croissance appréciable du nombre de certificats délivrés, le nombre d'entreprises certifiées n'a augmenté que de 255, passant de 3702 en 2002-2003 à 3957 en 2003-2004.

POURCENTAGE D'ENTREPRISES
CERTIFIÉES AU COURS D'UN EXERCICE

Exercices de 1997-1998 à 2003-2004

1997-1998	[illegible]	[illegible]	4 %
1998-1999	[illegible]	[illegible]	7 %
1999-2000	[illegible]	[illegible]	5 %
2000-2001	[illegible]	[illegible]	5 %
2001-2002	[illegible]	[illegible]	7 %
2002-2003	[illegible]	[illegible]	8 %
2003-2004	[illegible]	[illegible]	9 %

a Au 31 mars de l'exercice.
b Ce pourcentage correspond au nombre d'entreprises ayant reçu un certificat au cours d'un exercice par rapport au nombre total d'entreprises certifiées au 31 mars de l'exercice précédent.

Commentaires : L'Office a la responsabilité de soutenir les entreprises engagées dans un processus de francisation. Au cours de l'exercice, 339 nouveaux certificats de francisation ont été délivrés par rapport à 276 l'année précédente. Le taux de certification a sensiblement augmenté, et le nombre d'entreprises certifiées a atteint un niveau record. Cependant, la certification, tout en représentant l'étape ultime du processus de francisation consacrant le fait que le français est généralisé dans l'entreprise, n'est pas le seul indice du progrès de la francisation. Le nombre d'entreprises qui s'engagent dans la réalisation d'un programme de francisation est aussi un indice de la vitalité de la francisation. Ces entreprises ont davantage besoin du soutien de l'Office que celles qui peuvent être certifiées sans programme. En raison de la croissance du nombre d'entreprises en programme et du nombre d'entreprises qui s'inscrivent à l'Office, l'organisme devra affecter plus de ressources à cette activité au cours des prochaines années.

Objectif 2 : Régulariser la situation des entreprises dont le programme de francisation est en cours depuis plus de dix ans en normalisant, sur une base annuelle, le déroulement du processus de francisation de 35 % des entreprises de cette catégorie.

Indicateur : Pourcentage des entreprises dont la situation a été régularisée.

Résultats : Le 1er avril 2003, il y avait 138 entreprises en programme depuis plus de dix ans, leur programme ayant été approuvé avant le 1er avril 1993. De ce nombre, six ont été exclues en cours d'exercice parce qu'elles étaient devenues inactives ou que le nombre d'employés était passé à moins de cinquante personnes. Les efforts menés auprès des 132 entreprises actives ont donné les résultats présentés ci-dessous.

ÉTAT D'AVANCEMENT DE LA FRANCISATION DANS LES ENTREPRISES QUI, AU 1er AVRIL 2003, ÉTAIENT EN PROGRAMME DEPUIS LE 1er AVRIL 1993

Dossiers régularisés		72	54,5 %
Dossiers à régulariser		60	45,5 %
Total	138	132	100 %

Le tableau précédent montre que la situation a été régularisée dans 54,5 % des entreprises de cette catégorie. Les dossiers ont été régularisés (au sens juridique du terme) parce qu'on a délivré 20 certificats de francisation (15,2 %), parce qu'on a accordé une ultime prolongation de programme à 41 entreprises (31,1 %) ou parce qu'on a procédé à la suspension de l'attestation d'application de programme de 11 entreprises (8,3 %).

Commentaires : L'objectif visait à éliminer, sur une période de trois ans, le nombre d'entreprises dont le programme est en cours depuis plus de dix ans en régularisant la situation de 35 % d'entre elles sur une base annuelle. L'objectif a été atteint dans une proportion de 54,5 %, puisque la situation de 72 entreprises a été régularisée.

L'Office exerce un contrôle rigoureux des très longs programmes de francisation. Il utilise à l'égard des retardataires les moyens administratifs et légaux mis à sa disposition. De plus, il examine attentivement les demandes de prolongation présentées par les entreprises et il leur demande de réduire les délais qui lui paraissent trop longs. Les nouveaux programmes qu'il approuve ne dépassent généralement pas trois ans.

B) Suivi du processus de francisation dans l'Administration

Contexte : L'Office québécois de la langue française a, entre autres, le mandat de faire en sorte que l'usage du français soit conforme aux exigences du chapitre IV de la Charte de la langue française. Les procédures administratives retenues à cette fin ressemblent passablement à celles suivies dans le cas de l'entreprise privée, tout en étant moins élaborées. En effet, la langue de travail y est déjà, dans les faits, le français, du moins en ce qui a trait aux ministères, aux organismes gouvernementaux, municipaux et scolaires, et aux établissements de santé et de services sociaux ayant une clientèle francophone. D'ailleurs, le processus de certification est presque complété dans l'ensemble des organismes de l'Administration, dont le pourcentage de certification se situe bon an mal an autour de 90 %.

POURCENTAGE D'ORGANISMES DE L'ADMINISTRATION SELON LES ETAPES DE CERTIFICATION

Indicateur : Pourcentage d'organismes de l'Administration en évaluation le 1er avril 2003 qui ont reçu un certificat de conformité ou ont fait approuver un programme au cours de l'exercice

Objectif 3 : Faire progresser la francisation des organismes de l'Administration qui ne sont pas certifiés en délivrant un certificat de conformité ou en faisant approuver le programme de francisation dans le cas de 20% de ces organismes annuellement

POURCENTAGE D'ORGANISMES DE L'ADMINISTRATION EN EVALUATION LE 1er AVRIL 2003 QUI ONT REÇU UN CERTIFICAT DE CONFORMITÉ OU ONT FAIT APPROUVER UN PROGRAMME

Ministères et organismes gouvernementaux				
Organismes scolaires				
Organismes municipaux				
Organismes de santé et de services sociaux				
Total				34,0 %

Objectifs, résultats et commentaires

Des 188 organismes de l'Administration en évaluation actifs tout au long de l'exercice, 64 ont été certifiés ou ont vu leur programme de francisation approuvé.

Commentaires : L'objectif consistait à faire progresser la francisation dans les organismes de l'Administration en évaluation le 1er avril 2002, dans certains cas depuis plusieurs années, en délivrant un certificat de conformité ou en faisant approuver un programme de francisation. L'objectif retenu (20 %) a été largement dépassé (34 %), ce qui avait également été le cas lors de l'exercice précédent (31,4 %).

Il faut aussi noter que 12 autres organismes dont l'ouverture du dossier est postérieure au 1er avril 2003 ont également fait l'objet d'une approbation de programme ou de la délivrance d'un certificat de conformité.

Malgré ces résultats importants, il y a encore, en date du 31 mars 2004, 199 organismes de l'Administration qui ne détiennent pas un certificat de conformité (174 sont en évaluation et 25, en application de programme). Étant donné que les organismes de l'Administration doivent faire preuve d'exemplarité, il est important de maintenir cet objectif au rang des priorités de l'Office. Ainsi, on arrivera à long terme, à diminuer, voire à éliminer, les retards dans le processus de francisation des organismes de l'Administration et, par le fait même, à accroître le taux de conformité afin de respecter le mandat de francisation des entreprises et de l'Administration qui a été confié à l'Office.

2) Disponibilité et utilisation des technologies de l'information en français dans les milieux de la formation professionnelle et technique

Contexte : Dans un contexte de francisation des entreprises et de l'Administration, les responsables des entreprises ou des organismes de l'Administration indiquent souvent à l'Office que les jeunes travailleurs ont été formés avec la version anglaise des logiciels utilisés et qu'en conséquence, ils ne connaissent pas la terminologie française disponible.

Étant donné cette situation, l'Office a décidé de commencer à traiter le problème de francisation en amont, soit à l'étape de la formation, plutôt que de se limiter à corriger la situation au moment de la francisation des milieux de travail. C'est dans cette perspective que l'on a formulé le quatrième objectif.

Objectif 4 : Amener les directions, les professeurs et les élèves des milieux de la formation professionnelle et technique à utiliser les outils informatiques qui existent en français.

Indicateur : Nombre d'interventions.

Résultats : Pour le réseau des commissions scolaires, le processus de francisation en cours, au départ de la restructuration de celles-ci en commissions scolaires linguistiques, a continué de produire ses effets. Au cours de l'année 2003-2004, sept nouveaux programmes de francisation de commissions scolaires ont ainsi été approuvés et quatre certificats de conformité ont également été délivrés au cours de l'exercice.

Commentaires : Les programmes de francisation (au total de 22 depuis la restructuration des commissions scolaires) permettent de mieux connaître la situation linguistique des outils informatiques utilisés en formation professionnelle, d'intervenir et de mettre en œuvre les correctifs appropriés.

En ce qui a trait au réseau collégial, signalons que les établissements membres de ce réseau devront, pour faire suite à des modifications apportées à la Charte de la langue française, se doter prochainement d'une politique linguistique. De plus, à la demande du ministère de l'Éducation, cette politique doit prévoir l'acquisition de logiciels en français.

Orientation stratégique 2 : Contribuer au développement et à la généralisation d'un français de qualité au Québec en mettant à la disposition des usagers la terminologie et l'expertise terminologique et linguistique en fonction des besoins observés et exprimés, prioritairement dans les milieux de travail.

Axe d'intervention 2.1 : Assurer dans le réseau Internet la gratuité du Grand dictionnaire terminologique *et des outils linguistiques élaborés en fonction des besoins des Québécois, prioritairement ceux du monde du travail et de la formation professionnelle et technique.*

Objectif 5 : Enrichir le grand dictionnaire terminologique de 4000 fiches nouvelles ou mises à jour par année en fonction des besoins exprimés par les usagers et des besoins créés par les technologies de l'information.

Indicateur : Nombre de fiches nouvelles et de mises à jour produites chaque année.

Résultats : Le tableau suivant montre que l'objectif fixé pour l'exercice 2003-2004 a été atteint dans une proportion de 99,5 %, puisque 3979 fiches nouvelles ou mises à jour ont été versées dans le grand dictionnaire terminologique.

NOMBRE DE FICHES NOUVELLES OU MISES À JOUR

2002-2003	3000	5361	178,7
2003-2004	4000	3979	99,5

Commentaires : Les travaux terminologiques effectués en cours d'exercice ont revêtu différentes formes. Ainsi, 5779 fiches du GDT ont été retravaillées. De plus, de nombreux projets terminologiques avec des partenaires ont été menés à bien. À titre d'exemple, le manuscrit du *Vocabulaire illustré des chariots, des roues et des roulettes de manutention* rédigé en partenariat avec l'Université de Montréal et l'École polytechnique a été déposé aux Presses internationales Polytechnique pour publication, et la terminologie de la prestation de services élaborée en partenariat avec le MRCI sera publiée en mai 2004.

D'autres publications ont vu le jour, notamment *Les emprunts : traitement en situation d'aménagement linguistique*, dans la collection Langues et Sociétés.

La Banque de dépannage linguistique a été enrichie de 592 articles et a fait l'objet d'un nombre record d'interrogations, soit 348 736 pour l'année 2003-2004.

finalement, la préparation de la nouvelle édition du *Français au bureau* qui devrait paraître en 2005 a demandé des efforts de rédaction considérables, puisqu'il s'agit d'une refonte complète de l'ouvrage et non d'une simple mise à jour.

Objectif 6 : Maintenir et augmenter le niveau de satisfaction des usagers du Grand dictionnaire terminologique en ce qui concerne la pertinence et la qualité du contenu.

Indicateur : Résultats obtenus dans l'étude évaluative.

Les premiers résultats de l'étude amorcée au cours du présent exercice montrent que les usagers du GDT sont en très grande majorité (98 %) satisfaits : du contenu des fiches (y compris les illustrations) ; que 92 % considèrent l'information contenue dans le GDT fiable et enfin que 98 % y obtiennent au moins la plupart du temps, sinon toujours, réponse à leurs questions.

En plus de l'étude évaluative, nous avons reçu 1087 commentaires des usagers qui nous ont aidés à apporter des améliorations au GDT afin d'augmenter le niveau de satisfaction.

Objectif 7 : Répondre dans un délai maximal de cinq jours aux questions terminologiques des journalistes, des représentants d'entreprises assujetties au processus de francisation et des employés de l'Administration qui utilisent le service d'Hyperterme.

Indicateur : Pourcentage de questions traitées dans un délai de cinq jours.

Résultats : Au cours de l'exercice, 335 questions ont été posées par des journalistes, des représentants d'entreprises assujetties au processus de francisation et des employés de l'Administration qui utilisent le service d'Hyperterme. L'ensemble des questions posées (100 %) ont été traitées dans un délai de cinq jours.

Objectif 8 : Répondre aux questions linguistiques et terminologiques selon l'offre de service formulée à propos des consultations téléphoniques tenues (capacité maximale : 6500).

Indicateur : Nombre de questions traitées.

Résultats : Les questions reçues et traitées se chiffrent à 4489, soit 69 % de notre capacité maximale. L'offre de service a été respectée puisque 96,5 % des questions ont reçu une réponse immédiate, alors que l'objectif était de 90 %. On a répondu aux autres questions (3,5 %) dans les 12 heures suivant la demande, même si l'objectif était de répondre dans un délai de 24 heures.

Axe d'intervention 2.2 : Mettre à la disposition de la Francophonie, des pays de la Zone de libre-échange des Amériques (ZLEA) et du reste du monde, l'expertise développée par l'Office québécois de la langue française en matière d'aménagement linguistique, de traitement informatique des langues et de développement terminologique.

Contexte : L'Office québécois de la langue française, en remplissant son mandat de définir et de conduire la politique québécoise en matière d'officialisation linguistique et de terminologie, a développé une expertise reconnue en matière d'aménagement linguistique, de traitement informatique des langues et de développement terminologique. Il doit, conformément à la thématique de la Coopération internationale adoptée par le gouvernement du Québec, c'est-à-dire le soutien au développement de partenariats et au rayonnement culturel, faire bénéficier de cette expertise ses partenaires de la Francophonie, de la ZLEA et du reste du monde. De là, quatre objectifs ont été formulés, plus particulièrement sur la possibilité d'avoir une banque de terminologie multilingue, sur le maintien de liens avec des organismes internationaux travaillant tant dans la Francophonie et dans la ZLEA que dans le reste du monde, et sur la comparaison, à partir de recherches, des pratiques linguistiques des entreprises de différents pays.

Objectif 9 : Faire du Grand dictionnaire terminologique (GDT) une banque multilingue, contribuant ainsi au rayonnement du français en servant de référence dans la francophonie, dans les pays membres de la ZLÉA et dans le reste du monde.

Indicateur : Nombre de termes en espagnol, en portugais ou en catalan ajoutés au GDT.

Résultats : La transformation du GDT en une banque multilingue en est à l'étape de l'élaboration et de la conception des systèmes de production et de gestion de la terminologie. De plus, nous en sommes à négocier avec différents partenaires susceptibles d'enrichir le GDT de termes en d'autres langues, assurant ainsi une plus grande diffusion du français. Il est donc encore trop tôt pour ajouter des termes en d'autres langues que le français et l'anglais dans le GDT.

Commentaires : Au cours de l'année 2003-2004, l'Office a amorcé la modernisation des systèmes de diffusion, de production et de gestion du Grand dictionnaire terminologique pour rendre ces plateformes multilingues. Grâce au GDT multilingue, le français sera diffusé dans Internet à côté d'autres langues, étendant son utilisation au-delà du Québec et des pays francophones jusque dans les pays membres de la ZLÉA et dans le reste du monde.

Pour l'instant, en plus d'élaborer et d'adapter ses systèmes à ce nouveau contexte, l'Office a développé des relations avec des membres du Réseau international francophone d'aménagement linguistique (Rifal) pour que soient ajoutées au GDT multilingue d'autres langues que le français et l'anglais. Il a aussi exploré des possibilités de collaboration en terminologie avec des membres du Réseau panlatin de terminologie (Realiter) afin que des projets terminologiques multilingues soient développés. Dans ce contexte, deux projets ont été lancés, l'un en géomatique et l'autre en manutention. De plus, en dehors de ce réseau, l'Office a accepté deux propositions de production de terminologie dans le domaine des télécommunications que des partenaires lui ont faites. Ces partenaires sont l'Institut universitaire de linguistique appliquée, Universitat Pompeu Fabra (Barcelone), et l'Université de Bologne, Scuola superiore di lingue moderne per interpreti e traduttori (Forlì, Italie). Enfin, un projet de terminologie en anglais, en français, en espagnol et en portugais (Brésil) a été achevé en collaboration avec le Bureau de la traduction (Canada), El Colegio de México (Mexique) et le Centro Lexterm, Universidade de Brasília (Brésil).

Objectif 10 : Analyser d'ici 2004 les pratiques linguistiques dans les grandes entreprises à vocation internationale en comparant la situation du Québec avec celle existant en France, en Catalogne, en Belgique et dans d'autres États.

Indicateur : État d'avancement de la recherche sur les pratiques linguistiques dans les grandes entreprises à vocation internationale.

Résultats : Cette recherche a été réalisée dans le cadre de la coopération France – Québec et de l'entente Catalogne – Québec, et a mené à la tenue d'un colloque international sur les pratiques linguistiques des entreprises à vocation internationale en juin 2003. Le rapport de recherche de la partie québécoise, *Profils linguistiques et organisationnels des grandes entreprises : une enquête québécoise* est maintenant disponible. En outre, les données recueillies au moment de la réalisation de cette recherche ont permis la présentation de deux communications à l'occasion du colloque international, soit *Parle-t-on « international » dans les grandes entreprises du Québec ? Quelques repères organisationnels sur l'emploi du français* et *Souplesse assumée ou contrainte subie ? Ethnographie des pratiques linguistiques dans deux entreprises à vocation internationale*. Enfin, dans une troisième communication *Les pratiques linguistiques des entreprises de différents États ou gouvernements : une comparaison possible*, mais limitée des recherches réalisées, les données recueillies dans différents États et gouvernements ont permis de procéder à une certaine comparaison des situations linguistiques observées.

Commentaires : Il ressort de l'analyse de ces données québécoises que, même si le français est la principale langue de travail de la très grande majorité de ces grandes entreprises (90 %), l'anglais y exerce toujours une forte pression. Cette pression est attribuable au profil linguistique (langue maternelle des propriétaires, des membres des conseils d'administration et des cadres) et organisationnel de ces entreprises (rayonnement géographique des sièges sociaux, maison mère et filiales, au besoin importance de l'équipement ou à des technologies provenant de pays anglophones, ainsi qu'à une clientèle et à des fournisseurs non québécois qui imposent plus ou moins directement leurs exigences de l'anglais).

Objectif 11 : Maintenir des liens avec des organismes chargés, tant dans la Francophonie, dans le ROLF ou que dans le reste du monde, de l'élaboration ou de l'application de lois linguistiques ou de l'aménagement linguistique ou du développement terminologique, ainsi qu'avec l'Agence intergouvernementale de la Francophonie (AIF).

Indicateur : Nombre d'ententes avec les organismes visés et nombre de projets, de missions ou de colloques réalisés.

Résultats : En 2003-2004, l'Office québécois de la langue française a participé à cinq colloques ou séminaires internationaux portant respectivement sur la gestion des langues (Paraguay), la lexicographie différentielle (France), la politique linguistique (Mexique), la terminologie (Galice) et la néologie scientifique et technique, colloque tenu à l'occasion de la réunion plénière des membres de Realiter, le réseau panlatin de terminologie (Italie), ainsi qu'à la Feria del Libro de Guadalajara (Mexique).

De plus, trois missions ont été réalisées dans le cadre des accords de coopération bilatérale avec la France (pratiques linguistiques et promotion du français – les Francovilles) et la Catalogne (pratiques linguistiques). Une mission sur les pratiques linguistiques a également été menée au Pays basque espagnol.

La présidente-directrice générale de l'Office a également participé, en tant que secrétaire générale du Rifal, à certaines activités organisées par l'Agence intergouvernementale de la Francophonie, par exemple la réunion du Conseil international francophone des langues (Cifla) en avril 2003, à Paris, et le colloque organisé en novembre par le Réseau international du français dans le monde (Rifrancs), à Paris.

Enfin, l'OQLF assume la coordination du réseau sociolinguistique et dynamique des langues de l'Agence universitaire de la Francophonie (AUF). Le coordonnateur a ainsi participé à des rencontres du réseau à Paris, en octobre 2003, et à Liège, en novembre 2003.

Objectif 12 : Animer le Réseau international francophone d'aménagement linguistique (Rifal).

Indicateur : Tenue et animation d'une réunion du Rifal.

Résultats : En tant que responsable du secrétariat général du Réseau international francophone d'aménagement linguistique (Rifal), l'Office québécois de la langue française (OQLF) fait le suivi du programme d'activités du Réseau. L'année 2003-2004 a été marquée par l'organisation et la tenue, en juin 2003 à Montréal, d'une Vitrine-forum sur l'informatisation des langues. Cette manifestation a réuni une centaine de participants provenant de toute la francophonie. Les membres du bureau du Rifal, qui étaient tous présents à la Vitrine-forum, ont profité de l'occasion pour tenir leur réunion annuelle, à l'invitation de la secrétaire générale, également présidente-directrice générale de l'OQLF. Dans la foulée de la décision des membres du Rifal, qui ont accepté l'offre de l'OQLF relative à l'utilisation du GDT multilingue pour la production de banques de terminologie dans les langues partenaires de la Francophonie, notamment les langues africaines, deux présentations du GDT multilingue ont été faites, en juin 2003, au secrétaire général de l'Organisation intergouvernementale de la Francophonie, et en mars 2004, à l'administrateur général de l'Agence intergouvernementale de la Francophonie.

Orientation stratégique 3 : Assurer la présence du français au Québec dans l'affichage, dans la présentation des produits de consommation et dans les services.

Axe d'intervention 3 : Développer une approche systémique et intervenir auprès des distributeurs et des fabricants, afin que les consommateurs soient informés et servis en français.

Objectif 13 :

Indicateur :

Indicateur :

Commentaires :

Office québécois de la langue française

Objectif 14 : Traiter plus de 60 % des dossiers de plaintes dans un délai n'excédant pas six mois.

Indicateur : Pourcentage de dossiers traités dans un délai n'excédant pas six mois.

Indicateur : Pourcentage de dossiers traités dans un délai n'excédant pas six mois selon le motif de la plainte.

Résultats : Le tableau suivant montre qu'au cours de l'exercice 2003-2004, l'Office n'a pas pu atteindre l'objectif qu'il s'était fixé de traiter plus de 60 % des dossiers de plaintes dans un délai n'excédant pas six mois. Quant au deuxième indicateur mentionné, il est impossible d'en rendre compte, les données n'étant pas disponibles.

POURCENTAGE DE DOSSIERS TRAITÉS SELON LE DÉLAI DE TRAITEMENT

1999-2000			
2000-2001			
2001-2002			
2002-2003			
2003-2004			

Commentaires : L'Office accorde une très grande importance au délai de traitement d'un dossier. Il ne cesse de chercher à améliorer son efficacité selon les moyens qui lui sont consentis. Ainsi, depuis qu'il a reçu le mandat de traiter les plaintes, il a revu les processus de travail de manière à réduire le délai de traitement des plaintes, à simplifier les processus, à responsabiliser le personnel et à faciliter son travail. En 2004-2005, nous poursuivrons cette modernisation des processus.

Par contre, certains dossiers exigent des interventions à de multiples niveaux, tels ceux concernant la commercialisation d'un produit et auxquels participent le commerçant, le distributeur et le fabricant, peuvent difficilement être réglés en moins de six mois. De plus, chaque fois qu'il l'occasion se présente, l'Office privilégie des règlements qui ont des retombées sur un plus grand nombre de consommateurs, de commerçants, de distributeurs ou de fabricants.

Ceci étant dit, on constate une diminution du pourcentage des dossiers traités en moins de six mois. La diminution de l'ordre de 2,1 % du nombre total des plaintes reçues, qui est passé de 2541 à 2585 au cours de l'exercice 2003-2004 par rapport à l'exercice précédent, explique cette diminution du pourcentage des dossiers traités. En effet, ce sont parmi les plaintes nouvellement reçues que nous retrouvons le plus grand nombre de dossiers susceptibles d'être traités en moins de six mois. Nous avons traité environ près de 50 % des dossiers en traitement depuis plus de six mois. De cette année, le nombre de nouveaux dossiers étaient insuffisants pour compenser le délai de traitement des dossiers plus anciens, ce qui explique pendant cette période.

Objectif 15 : Maintenir un pourcentage de corrections sans intervention du Procureur général autour de 90 %.

Indicateur : Pourcentage de corrections obtenues.

Indicateur : Pourcentage de corrections obtenu selon le motif de la plainte.

Résultats : À la lumière du tableau suivant, il ressort que l'intervention de l'Office a permis, au cours de l'exercice 2003-2004, de corriger les infractions à la Charte sans avoir à recourir au Procureur général dans 90 % des cas.

TAUX DE CORRECTION OBTENU SANS L'INTERVENTION DU PROCUREUR GÉNÉRAL DEPUIS 1999

Orientation stratégique 4 : Assurer, par la conduite de diverses études et analyses, le suivi de l'évolution de la situation linguistique québécoise.

Axe d'intervention 4 : Réaliser diverses études permettant d'observer l'évolution de la situation linguistique pour être en mesure d'adopter ou de recommander les actions appropriées.

Contexte : Avec l'entrée en vigueur des modifications apportées à la Charte de la langue française, le 1er octobre 2002, l'Office a reçu le mandat de suivre l'évolution de la situation linguistique au Québec et d'en faire rapport au moins tous les cinq ans, au ministre.

Objectif 16 : Suivre l'utilisation du français au sein des entreprises québécoises, notamment en ce qui a trait à la disponibilité et à l'utilisation des technologies de l'information en français.

Indicateur : Le degré d'achèvement de l'évaluation de l'utilisation du français.

Résultats : Les études du programme de recherche évaluer dans le cadre de la planification stratégique 2003-2006 sont pratiquement toutes terminées. Une seule portant sur l'utilisation du français dans les entreprises de 100 personnes ou plus. La quasi-totalité des notes de recherche prévues sont maintenant disponibles. En fait, il reste à en terminer deux, celle relative à la situation linguistique des entreprises de 50 à 99 personnes et celle relative à l'utilisation des langues dans les entreprises de 100 personnes ou plus.

Outre les travaux visant à finaliser ce programme de recherche, nous nous attardons au suivi de la situation linguistique en continue, plus particulièrement pour ce qui a trait à la mise à jour des indicateurs sociolinguistiques.

Cela étant dit, il nous importe de rappeler ne serait-ce que sommairement, quelques résultats intéressants qu'il sera possible de retrouver dans les notes rendues disponibles.

Études auprès d'entreprises employant de 10 à 99 personnes

1. La langue des produits informatiques dans les entreprises de moyenne taille au Québec

De cette étude menée auprès de 454 entreprises québécoises employant de 50 à 99 personnes, il ressort que 43 % des moyennes entreprises mettent à la disposition de leurs employés des logiciels uniquement en français ou en français et en anglais et, de ce fait, sont conformes aux dispositions de la Charte de la langue française. Autre résultat important, on y précise la proportion de logiciels disponibles en francisation pour trois catégories : logiciels de bureautique (89 %), logiciels de comptabilité (86 %) et logiciels de CAO, FAO, FAO ou de robotique (33 %).

2. La langue des produits informatiques utilisés par les travailleurs et les propriétaires des petites entreprises au Québec

De cette étude menée auprès de 1 298 travailleurs au sein d'entreprises qui emploient de 10 à 49 personnes, il ressort que 61 % des travailleurs de ces entreprises utilisent des produits informatiques en français uniquement et que ce sont les logiciels de CAO, FAO et FAO qui sont les moins utilisés en français (47 %) comparativement aux logiciels de gestion intégrée et de comptabilité qui le sont à plus de 80 %.

3. La langue des produits informatiques utilisés par les travailleurs et les propriétaires des entreprises de moyenne taille au Québec.

De cette étude menée auprès de 560 travailleurs au sein d'entreprises qui emploient de 50 à 99 personnes, il ressort que 64 % des travailleurs de ces entreprises utilisent des produits informatiques en français uniquement et que ce sont les logiciels de CAO, PAO et FAO qui sont les moins utilisés en français (57 %), comparativement aux logiciels de gestion intégrée et de comptabilité qui le sont à plus de 84 %.

4. La langue de travail utilisée dans les petites entreprises de la région de Montréal.

À partir d'un échantillon de travailleurs de quelque 2 310 entreprises des secteurs secondaire et tertiaire de la région de Montréal, on constate que le français est la principale langue de travail d'un peu plus de trois informateurs sur quatre. Dans les entreprises dont les propriétaires sont majoritairement francophones, les travailleurs parlent généralement le français (> 92 %). Par ailleurs, dans les entreprises dont les propriétaires sont majoritairement anglophones, la langue de l'interlocuteur influera sur le choix de la langue de travail utilisée (37 % <=> 54 % en français) et, dans une certaine mesure, il en est de même dans les entreprises dont les propriétaires sont majoritairement allophones (48 % <=> 59 % en français), du moins dans certaines d'entre elles, où l'anglais est largement utilisé.

Études auprès d'entreprises employant 100 personnes ou plus

1. La langue des produits informatiques dans les grandes entreprises au Québec.

À partir d'un échantillon de quelque 250 responsables de l'informatique de grandes entreprises québécoises, il ressort que la disponibilité des produits informatiques en français seulement ou en version bilingue ne serait généralisée que dans une entreprise sur quatre (22 %). Outre ce résultat, cette recherche de type exploratoire permet aussi de déceler à peu près les mêmes tendances que dans le cas des autres entreprises. Bien qu'intéressants et indicatifs d'une certaine réalité, ces résultats devraient être complétés par d'autres collectes de données pour pouvoir avoir un portrait plus complet de la situation.

2. La langue des produits informatiques utilisés par les travailleurs des grandes entreprises établies dans la région de Montréal.

De cette étude menée auprès de 417 travailleurs de grandes entreprises, il ressort que 41 % des travailleurs de ces entreprises utilisent les versions françaises de leurs principaux logiciels et que ce sont les logiciels de communication qui sont les moins utilisés en français (39 %), comparativement aux systèmes d'exploitation qui le sont à 58 %. Mentionnons enfin que les personnes qui utilisent le moins de logiciels en français sont celles qui travaillent dans les entreprises qui semblent avoir le plus de rapports commerciaux avec des milieux anglophone, allophone ou multilingue.

3. Pratiques linguistiques des entreprises à vocation internationale.

L'Office québécois de la langue française a procédé à une étude ethnographique de cinq grandes entreprises québécoises, la plupart de ces entreprises étant des filiales d'entreprises multinationales. Il en ressort que, dans ces entreprises, l'anglais est un fait incontournable, et ce, plus particulièrement dans le contexte de mondialisation actuel. La place réservée au français dans ces entreprises est, en fait, fonction de la conjonction de deux facteurs : l'emplacement de l'établissement dont relève la filiale québécoise ainsi que les raisons qui retiennent (ou amènent) l'entreprise au Québec. On comprend ainsi que la francisation au sein de ces entreprises navigue entre la conjonction de ces deux facteurs et qu'elle s'en trouve alors soit renforcée, soit affaiblie. Les résultats, bien qu'intéressants et indicatifs d'une certaine réalité, doivent être interprétés comme exploratoires.

4. L'utilisation du français dans les entreprises ayant une entente particulière

Par cette étude, l'Office a cherché à évaluer les répercussions que les ententes particulières conclues à propos d'un siège social ou d'un centre de recherche pouvaient entraîner sur l'utilisation que l'on fait du français dans le reste de l'entreprise. À partir d'entrevues de groupe menées auprès de travailleurs syndiqués et de travailleurs non syndiqués ainsi que d'entrevues téléphoniques avec des présidents de comité de francisation, on en arrive à une évaluation différente de l'utilisation du français. Les travailleurs syndiqués de certains secteurs, notamment celui de l'aéronautique, ont tendance à dénoncer le recours aux ententes particulières qui, selon eux, nuisent considérablement à l'utilisation du français dans le reste de l'entreprise. Quant aux autres travailleurs, ils sont généralement moins critiques et plus partagés à propos des répercussions possibles de ces ententes. Pour les présidents de comité de francisation, l'entente particulière est vue comme une bonne stratégie dans la conduite du processus de francisation de l'entreprise, mais on laisse aussi entendre qu'elle comporte certaines limites : elle permet une certaine utilisation de l'anglais.

Mise à jour et élaboration d'indicateurs

Les travaux relatifs au suivi de la situation linguistique ont été réalisés dans différents secteurs et ce, tant à l'Office qu'avec le concours de partenaires. Dans ce contexte, le Comité de suivi de la situation linguistique, qui est composé d'experts, s'est réuni quatre fois. Au cours de ces rencontres, le Comité a examiné les travaux relatifs au fascicule *Indicateurs et dynamique démolinguistiques* et certaines études portant sur la répartition des réponses multiples aux questions linguistiques des derniers recensements, sur la rupture de comparabilité des données linguistiques résultant d'une modification dans les réponses aux questions linguistiques en 2001 et sur les indicateurs généraux de vitalité de langues au Québec.

1. Travaux réalisés à l'Office

Analyse des données démolinguistiques du recensement

Les travaux réalisés dans ce secteur ont principalement porté sur la mise à jour ou l'élaboration de quelque 23 indicateurs (langue maternelle, langue parlée à la maison, connaissance des langues, première langue officielle parlée, transferts linguistiques, indice de fécondité et autres), sur l'analyse des transferts linguistiques et sur la mise à jour des prévisions démolinguistiques régionales pour le Québec. Ces travaux déjà bien amorcés seront diffusés au cours du prochain exercice dans la collection *Suivi de la situation linguistique*.

Analyse des données relatives à la langue de travail

Une première analyse des nouvelles données du recensement relatives à la langue de travail a été réalisée. De là, il a été possible de commander à Statistique Canada des données mieux ciblées en vue d'évaluer le plus précisément possible l'utilisation du français par certaines populations de travailleurs et dans différents lieux de travail. Ces travaux et d'autres portant sur les liens entre la langue et le marché du travail seront aussi diffusés au cours du prochain exercice.

Travaux sur les attitudes et comportements des groupes linguistiques

Le groupe de travail qui, au cours du dernier exercice, avait reçu le mandat de proposer des orientations quinquennales de recherche en vue d'effectuer un suivi fiable des comportements et attitudes des différents groupes linguistiques au Québec, a remis son rapport au début de l'exercice. Après étude du rapport, un programme de recherche a été constitué pour les prochains exercices. Le présent exercice a principalement été consacré à la préparation des instruments (consultation d'autres recherches, réalisation d'entrevues de groupe et travaux de planification) qui serviront à la collecte des données qui est prévue pour la fin du prochain exercice.

Travaux sur la maîtrise et la qualité de la langue

Le groupe de travail qui, au cours du dernier exercice, avait reçu le mandat de proposer une façon d'aborder la qualité et la maîtrise de la langue en vue d'effectuer un suivi fiable de l'évolution de ce, questions au Québec, a remis son rapport au début de l'exercice. Après étude du rapport, divers travaux ont été amorcés, soit une étude sur la langue parlée des lecteurs de nouvelles, une autre sur l'utilisation par des étudiants québécois inscrits à des programmes d'enseignement au secondaire, du français oral soutenu et une dernière sur les opinions de la population québécoise relativement à la norme, à la qualité et à la maîtrise du français. Les résultats de ces recherches seront diffusés au cours du prochain exercice.

2 Travaux réalisés par les partenaires

Travaux relatifs à la langue d'enseignement

Ces travaux sont réalisés au ministère de l'Éducation. Les indicateurs relatifs à cette question seront mis à jour et devraient être diffusés au cours du prochain exercice.

Travaux relatifs à la langue de l'immigration

Ces travaux sont réalisés au ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration. Un plan de travail a été établi de concert avec l'Office. Les indicateurs relatifs à cette question seront élaborés par le MRCI et devraient être diffusés au cours du prochain exercice.

Travaux relatifs à la langue de consommation des produits culturels

Ces travaux sont réalisés au ministère de la Culture et des Communications et à l'Observatoire de la culture et des communications du Québec. Un plan de travail a été établi de concert avec l'Office. Les données relatives à cette question seront fournies par le ministère et l'Observatoire, et l'élaboration des indicateurs correspondants sera faite par l'Office.

Objectif 17 : Analyser les compétences linguistiques exigées à l'embauche, à la mutation et à la promotion du personnel dans les entreprises de la région montréalaise.

Indicateur : État d'avancement de la recherche sur les compétences linguistiques exigées.

Résultats : Dans le contexte de cet objectif, les données d'une étude portant sur les exigences linguistiques à l'embauche, notamment dans les offres d'emploi publiées dans *La Presse*, *Le Journal de Montréal* et *The Gazette* ont été analysées. De l'analyse des données colligées, il ressort qu'il y a peu d'exigences linguistiques précises dans les offres d'emploi des quotidiens montréalais, plus particulièrement en ce qui a trait au bilinguisme. Cette étude a donné lieu à des résultats intéressants et indicatifs d'une certaine réalité, mais ces derniers devraient être complétés par d'autres collectes de données avant de pouvoir avoir un portrait complet de la situation.

Réalisations de l'Office par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

Cette partie du rapport annuel de gestion de l'Office québécois de la langue française traite des résultats atteints en regard de la Déclaration de services aux citoyens, qui présente les principaux produits et services de l'Office, indique comment accéder à ces produits et services et fait état des engagements de l'Office en la matière.

Les engagements de l'Office ont été révus et mis à jour en cours d'exercice, et ce, pour tenir compte de l'élaboration des indicateurs relatifs à la Déclaration de services aux citoyens qui ont été adoptés au cours de l'exercice. Ils se lisent comme suit :

1. Répondre sans délai ou, dans les cas où une recherche est nécessaire, dans un délai de 24 heures, aux questions qui sont acheminées à son service de renseignements généraux.

2. S'assurer que le personnel est au service des citoyennes et des citoyens et de la francisation dans les milieux de travail.

3. Donner, dans un délai de 48 heures, un accusé de réception aux personnes qui portent plainte pour non-respect des dispositions de la loi par la poste, par télécopie ou par courriel.

4. Mettre toute lenteur de dossier de plainte par un écrit transmis à la personne qui a porté plainte.

5. Assurer une réponse immédiate ou, dans les cas où une recherche est nécessaire, dans un délai de 24 heures, aux demandes provenant de l'assistance terminologique et linguistique personnalisée.

6. Envoyer à l'usager du service Bibliterme une copie des fiches nouvelles ou modifiées dans un délai maximal de cinq jours ouvrables.

7. Effectuer régulièrement des études pour connaître le degré de satisfaction des utilisateurs des produits et services de l'Office.

8. Donner suite aux plaintes des citoyennes ou citoyens relatives aux produits et services de l'Office dans un délai de vingt jours ouvrables.

Les produits et services de l'Office satisfont généralement bien les citoyens, ou moins si l'on se base sur l'utilisation qu'ils en font. Outre *Le français au bureau*, qui constitue toujours le produit vedette de l'organisme selon le registre des ventes des Publications du Québec, il importe de rappeler le nombre de recherches faites dans le GDT (41 millions au cours de l'exercice) et le très haut degré de satisfaction dont nous ont fait part les usagers. Ces derniers sont en très grande majorité (98 %) satisfaits du contenu des fiches (y compris les illustrations) du GDT. Ils considèrent, dans une proportion de 92 %, que l'information contenue dans le GDT est fiable et ils affirment, dans une proportion de 98 %, y obtenir au moins la plupart du temps, sinon toujours, réponse à leurs questions. (voir objectif stratégique 6)

En plus des renseignements qu'il est possible de trouver dans son site Web, qui reçoit en moyenne 125 200 visites par mois (selon Mangny solution internet inc.), l'organisme a offert un service personnalisé de renseignements généraux sur la Charte de la langue française et ses règlements à 2879 citoyens ou personnes morales provenant principalement du Québec (86 %). L'Office a été en mesure de traiter toutes les questions qui lui étaient adressées dans un délai d'au plus 24 heures. Il a aussi respecté l'engagement de répondre sans délai ou, dans les cas où une recherche est nécessaire, dans un délai de 24 heures, aux questions qui sont acheminées à son service de renseignements généraux (engagement 1).

Outre cela, l'Office québécois de la langue française s'est engagé à assurer une assistance-conseil en matière de francisation des milieux de travail et en matière de francisation des technologies de l'information aux entreprises de cinquante personnes ou plus établies au Québec, ainsi qu'aux organismes de l'Administration (engagement 2). Cette assistance est offerte par les conseillers et conseillères en francisation et les spécialistes en technologies de l'information qui, au besoin et sur rendez-vous, vont rencontrer les dirigeants et les responsables de la francisation dans les milieux de travail. L'Office québécois de la langue française prévoit évaluer annuellement le taux de satisfaction des entreprises en regard de cette assistance-conseil et a, au cours de l'exercice, élaboré les instruments voulus pour faire une première évaluation au cours du prochain exercice.

Pour ce qui a trait au traitement des plaintes pour non-respect des dispositions de la loi, l'Office a pris deux engagements : soit envoyer dans un délai de 48 heures un accusé de réception aux personnes qui portent plainte pour non-respect de dispositions de la loi par la poste, par télécopie ou par courriel (engagement 3) et motiver toute fermeture de dossier de plainte par un écrit transmis à la personne qui a porté plainte (engagement 4). Les indicateurs relatifs à ces deux engagements sont en place depuis le 1er janvier. Ils montrent qu'un accusé de réception a été expédié à tous les plaignants dans un délai ne dépassant pas 48 heures et que l'ensemble des fermetures de dossiers survenues durant cette période ont été motivées par un écrit transmis à la personne qui a porté plainte.

L'assistance terminologique et linguistique personnalisée offerte au moyen des consultations terminologiques et linguistiques a porté sur 4489 questions traitées (voir objectif stratégique 8). À cet égard, l'Office s'est engagé à répondre immédiatement ou, dans les cas où une recherche est nécessaire, dans un délai de 24 heures (engagement 5). Des questions traitées, 49 % ont reçu une réponse immédiate, soit 90,5 %. Dans les autres cas, toutes les réponses ont été données dans un délai de 12 heures, même si l'objectif prévoyait de le faire dans un délai de 24 heures.

Quant aux 335 demandes adressées à Bibliosterme, elles ont toutes été traitées dans les cinq jours ouvrables suivant leur réception, et ce, conformément à l'engagement pris par l'Office d'envoyer à l'usager une copie des fiches nouvelles ou modifiées dans un délai maximal de cinq jours ouvrables (engagement 6).

Dans le but d'améliorer constamment ses services, l'Office a pris l'engagement d'effectuer régulièrement des études pour connaître le degré de satisfaction des utilisateurs de ses produits et services (engagement 7). Au cours du présent exercice, deux études évaluatives ont été réalisées et trois autres sont en préparation ou en cours (voir section 2.5).

Enfin, l'Office s'est engagé à donner suite aux plaintes des citoyennes et des citoyens relatives aux produits et services de l'Office dans un délai de vingt jours ouvrables (engagement 8). Pour ce faire, l'organisme s'est doté d'un mécanisme de traitement des plaintes qui découle de la Politique de traitement des plaintes, critiques, félicitations et commentaires des citoyens et citoyennes sur les services offerts par l'Office québécois de la langue française.

Le principe général à la base de cette politique est le suivant : le traitement des plaintes, des critiques, des félicitations et des autres commentaires de même que celui de l'information qui en découle contribuent à l'amélioration des services de l'Office sur le plan de l'organisation du travail, sur le plan des pratiques administratives et sur le plan des comportements des membres du personnel. Il s'agit d'une préoccupation, voire d'une priorité, de l'organisme, comme l'affirme le texte de la politique. Or, pour les besoins de la cause, ce document définit ces termes de la façon suivante :

Plainte : l'expression, écrite ou verbale, d'une insatisfaction de la part d'une personne qui se croit lésée dans la prestation

de services de l'Office et qui réclame expressément auprès de la direction une rectification ou une intervention destinée à corriger la situation dénoncée (manque de communication, dysfonctionnement, mauvaise coordination des services, application tatillonne des normes, iniquité, comportements inadéquats de la part du personnel).

Critique : l'expression, écrite ou verbale, d'une insatisfaction portant un jugement défavorable sur des services offerts par l'Office ou sur l'exécution du mandat de l'organisme.

Félicitations : compliments, éloges adressés à l'Office ou à son personnel dans le but de souligner le bon travail accompli.

Commentaire : message formulé à l'Office dans le but de fournir à l'organisme une information, un renseignement, une observation, une remarque, une suggestion, une recommandation, un conseil, une proposition, un avis ou une opinion.

NOMBRE DE PLAINTES, CRITIQUES, FÉLICITATIONS ET COMMENTAIRES EN 2003-2004

Ainsi, parmi les 1635 messages reçus, 118 (8+110) sont jugés négatifs, les autres étant de nature positive.

Les 8 plaintes déposées en 2003-2004 ont été traitées, conformément à l'engagement pris dans la Déclaration de services aux citoyens (engagement 8), dans un délai de vingt jours ouvrables. Elles portaient sur les sujets suivants :

- Façon de traiter les plaintes pour non-respect de la loi (4).
- Suivi relatif à la passation d'un examen de connaissance du français (2).
- Coût (5 $) des consultations personnalisées (2 plaintes non recevables).

Pour ce qui est des consultations personnalisées, dont le tarif est fixé à 5 $, ces plaintes doivent être qualifiées de non recevables, puisque ce service n'est plus offert gratuitement depuis plusieurs années à la suite de compressions budgétaires importantes et d'un recentrage de l'organisme.

Quant aux critiques reçues, elles ont été portées à l'attention des gestionnaires concernées, afin d'améliorer les services offerts par l'Office. En 2003-2004, ces critiques ont touché particulièrement le Grand dictionnaire terminologique, son contenu (21 critiques), la dimension informatique (15), l'interface (12) et le service offert (11).

Quant aux 940 félicitations et aux 127 commentaires reçus, ils portent en général sur la satisfaction des clients à l'égard des différents produits et services de l'Office, particulièrement le GDT, la BDL et le site Web de l'Office.

Cette partie du rapport annuel de gestion fait état des obligations législatives ou gouvernementales dont l'Office doit rendre compte.

5.1 - Politique linguistique de l'Office

Le comité de la politique linguistique de l'Office est composé des quatre directeurs de l'Office et de la directrice de la Commission de toponymie. Le comité a tenu quatre réunions au cours de l'exercice.

Le mandat général du comité est de veiller à ce que l'Office, dans l'application de sa propre politique linguistique, respecte totalement l'esprit et la lettre de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration (décision du Conseil des ministres n° 96-252), et de faire en sorte que portent fruit les initiatives de promotion du statut et de la qualité du français dans l'ensemble de ses activités.

Comme suite à la révision de la politique linguistique, déjà bien amorcée lors de l'exercice précédent, l'Office a continué à lui apporter certains correctifs destinés à en actualiser le texte. Le texte final de la politique a été soumis à l'examen des membres de l'Office le [illegible] mai [illegible]. Les membres du comité ont proposé par la suite certains changements mineurs qui ont été autorisés par la présidente-directrice générale.

Un aide-mémoire concernant la politique linguistique a aussi été préparé afin de présenter de façon synoptique les grandes orientations de la politique. Les comptes rendus des réunions du comité sont maintenant accessibles dans le site intranet de l'Office. Ces actions ont été prises conformément au plan de communication arrêté par le comité. Enfin, dans le but de faire connaître la politique de l'Office à ses partenaires de l'Administration, il a été résolu de diffuser le texte de la politique dans le site de l'intranet linguistique de l'Administration, en même temps qu'un certain nombre de politiques ministérielles importantes.

Au cours de l'exercice, les problèmes relatifs à l'approvisionnement, qui ont donné lieu tout au plus à trois signalements de produits non conformes, ont été réglés rapidement grâce aux mesures en vigueur en pareil cas, et conformément à la Directive du Conseil du trésor sur le contrôle de la conformité des acquisitions (2000-09-22).

5.2 - L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

L'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

En vertu du **Plan d'action gouvernemental** pour la protection des renseignements personnels, chaque ministère ou organisme doit procéder à une évaluation annuelle de la protection des renseignements personnels et en faire état dans son rapport de gestion annuel. C'est le contenu de la présente section.

Activités de fusion, de sensibilisation et de formation en 2003-2004

À la suite de l'adoption du projet de loi 180 [illegible] modifiant diverses dispositions législatives eu égard à la divulgation de renseignements confidentiels en vue d'assurer la protection des personnes, l'Office a élaboré ou étudié plusieurs politiques ou directives administratives sur la divulgation des renseignements personnels. Les règles adoptées ont été diffusées à l'ensemble du personnel afin de le sensibiliser aux différentes exigences énoncées dans les documents suivants :

- Directive sur l'éthique et la sécurité des technologies de l'information et des communications;
- Guide de gestion de la sécurité des technologies de l'information et des communications;
- Guide de sécurité informatique pour la protection contre diverses intrusions;
- Directive sur l'utilisation d'Internet et du courrier électronique;
- Directive concernant la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels avec « Déclaration de discrétion » ou « Engagement de confidentialité » pour tous les employés ou mandataires.

L'Office considère la formation rattachée à la loi sur l'accès à l'information comme très importante. Dans la mesure du possible, le responsable ou le répondant assiste aux diverses conférences présentées par le Secrétariat du Conseil du trésor ou par le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration. Pour la période 2003-2004, il y a eu six rencontres, à Québec ou à Montréal.

La confidentialité étant une question d'éthique, le service juridique de l'organisme est à l'occasion sollicité pour fournir des interprétations et des éclaircissements.

Statistiques des demandes d'accès aux documents

Au cours de l'exercice 2003-2004, six demandes ont été adressées à l'Office québécois de la langue française. De ce nombre, quatre sont des demandes de renseignements nominatifs et deux des demandes d'accès à divers documents (notes de frais, dossiers d'enquête de la Direction du traitement des plaintes). On peut y ajouter une demande provenant du Protecteur du citoyen.

Les priorités d'action pour 2004-2005

En premier lieu, l'Office doit continuer à sensibiliser son personnel et ses gestionnaires à la protection des renseignements personnels. La Politique de protection des renseignements personnels ainsi que les directives qui en découlent doivent être étroitement liées et calquées sur celles de la Commission d'accès à l'information. L'Office a une mission particulière au sein de l'État québécois. Avec l'aide de son personnel, de ses gestionnaires et du comité de protection, il pourrait :

- Adopter une politique globale sur la confidentialité;
- Tenir une semaine de sensibilisation à la protection des renseignements personnels;
- Offrir une formation précise au personnel directement en contact avec le public ou affecté à la Direction du traitement des plaintes dans l'exercice des pouvoirs délégués d'enquête.

5.3 - Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration

Le point 30 de la politique linguistique gouvernementale prévoit que l'Office doit faire état de l'application de cette politique dans son rapport annuel.

En date du 31 mars 2004, 70 ministères et organismes ont soumis à l'Office, pour examen, leur projet de politique linguistique, et l'Office a transmis un avis pour chacune de ces demandes, conformément au point 27 de la politique linguistique gouvernementale. À cette date, 93,3 % des ministères et organismes avaient approuvé leur politique linguistique et entrepris sa mise en application. La Société Innovatech du Grand Montréal est le seul organisme qui n'avait pas encore approuvé sa politique linguistique à cette date.

L'Office continue de fournir un soutien aux ministères et organismes, notamment en participant à la formation des nouveaux mandataires, de l'application de la Charte de la langue française, en répondant à des demandes de consultation, en fournissant des avis techniques pour la révision des politiques linguistiques existantes et en participant aux rencontres des comités permanents.

Au cours de l'exercice 2003-2004, une recherche a été réalisée relativement à la langue des formulaires imprimés et électroniques utilisés dans l'Administration. Cette étude a montré que les documents destinés aux personnes physiques ne sont pas toujours en version distincte et que les formulaires utilisés pour les entreprises étaient souvent traduits, contrairement à ce que prévoit la politique linguistique gouvernementale. Une action de sensibilisation auprès des dirigeants des ministères et organismes a par la suite été réalisée à ce sujet (voir section 2.5). Une nouvelle étude concernant l'exigence d'une autre langue que le français pour occuper un poste dans l'Administration a également été amorcée. Les résultats de cette recherche seront publiés dans le prochain rapport annuel de gestion.

Pour faciliter l'application du point 4 de la politique linguistique gouvernementale qui demande que l'Administration accorde une attention constante à la qualité du français, l'Office a également poursuivi le développement d'un intranet linguistique, lequel se fait avec la participation d'une quinzaine de représentantes et de représentants de ministères et d'organismes réunis en un comité d'orientation. Cet intranet regroupe un ensemble de ressources linguistiques, de consultation facile, mises à la disposition de toute l'administration québécoise.

5.4 - Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information

Le point 20 de la Politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration prévoit que les ministères et organismes font rapport annuellement à l'Office de l'application de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information.

L'Office et le Secrétariat du Conseil du trésor vérifient conjointement chaque année l'application de la politique au moyen d'un questionnaire portant sur certains aspects de la francisation des technologies de l'information.

Voici les faits saillants du dernier rapport disponible qui contient des données présentées en date du 31 mars 2002.

Nous avons demandé aux ministères et organismes de déclarer les **banques de données nominatives** qui peuvent servir à communiquer avec les citoyens et les entreprises. Au total, 72 % de ces banques sont francisées.

Pour ce qui est de **l'utilisation de produits informatiques en français**, soulignons d'abord que notre questionnaire portait sur les systèmes d'exploitation, les serveurs Web, les antivirus, les bastions électroniques et les logiciels de prise de copies de sécurité. Dans ces cinq catégories de produits, 171 logiciels ont été déclarés.

Au total, 112 ministères et organismes ont déclaré posséder au moins un **système d'exploitation de réseau**. En moyenne, ils en ont trois. Selon nos données, 88 % des exemplaires des systèmes d'exploitation de réseau sont en version française.

Pour ce qui est des **serveurs Web**, 76 ministères et organismes ont déclaré en posséder au moins un. En moyenne, ils en ont deux. Nous constatons qu'au total, 52 % des serveurs Web déclarés sont en version française.

En tout, 109 ministères et organismes ont déclaré utiliser au moins un **antivirus**. En moyenne, ils ont deux logiciels de ce type. Les données indiquent que 81 % des exemplaires d'antivirus déclarés sont en version française.

En ce qui concerne les **bastions électroniques**, 52 ministères et organismes ont déclaré posséder au moins un logiciel de cette catégorie. La moyenne est de deux bastions par ministère ou organisme. Toutefois, si on exclut un organisme qui a déclaré 27 bastions, cette moyenne est ramenée à un bastion par ministère ou organisme. Au total, 84 % des exemplaires de ces logiciels sont en version française.

Passons à la dernière catégorie, celle des **logiciels de prise de copies de sécurité**. Un total de 100 ministères et organismes ont déclaré en utiliser au moins un. En moyenne, ils en ont deux. Des versions françaises sont utilisées dans une proportion de 56 %.

Pour ce qui est de la **formation en TI**, les cours et le matériel sont en français, sauf dans des cas très exceptionnels.

La collecte de données comportait une question ouverte concernant l'**application d'une politique d'acquisition du matériel informatique et des logiciels en français**. Sur les 104 ministères et organismes qui ont répondu à cette question, 40 ont répondu « sans autre commentaire ». Parmi les 63 répondants qui ont développé davantage leur réponse, seuls 21 affirment sans réserve appliquer une telle politique. Les 42 autres nuancent cette affirmation. Ils disent notamment tenir compte de la disponibilité du produit dans sa version la plus récente en français. Ils se donnent aussi des règles différentes pour ce qui est des logiciels utilisés seulement par des informaticiens. Ils se permettent alors de se procurer la version non française de ces logiciels. Certains ministères ou organismes déclarent même explicitement favoriser l'anglais pour ce qui est des serveurs.

Adoptée en 1992, la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information prévoyait la réalisation, dans un délai maximal de cinq ans, par chaque ministère et organisme, de son plan de francisation des technologies de l'information. Toutes les collectes de données effectuées par l'Office à ce jour dans le cadre de la mise en œuvre de la politique ont révélé des situations dérogatoires à divers degrés. Ce qui démontre que les résultats visés n'ont pas encore été atteints. Par conséquent, l'Office continuera de suivre l'évolution de l'application de la politique et d'intervenir pour faire corriger les dérogations, le cas échéant.

5.5 - Responsabilité de l'Office en matière de connaissance du français des membres des ordres professionnels

L'Office a la responsabilité d'administrer un examen que doivent passer les futurs membres des 45 ordres professionnels du Québec pour obtenir le permis et y exercer leur profession. Au cours de l'exercice 2003-2004, il y a eu 147 séances d'examen auxquelles se sont présentées 841 personnes. Au total, l'Office a dû administrer 1069 examens. Le taux de réussite à l'examen se situe à 42 %. Les personnes qui ont réussi l'examen ont obtenu, de la part des ordres professionnels, un permis permanent leur permettant d'exercer leur profession au Québec. L'Office offre également aux candidats qui le souhaitent orientation et conseil sur les cours de français offerts par divers établissements d'enseignement du Québec. Les candidats qui ont échoué peuvent aussi recevoir de la rétroaction sur leur examen, s'ils en font la demande. Au cours de l'année, 227 personnes ont bénéficié de ce service offert gratuitement par l'Office. Les candidats qui ont échoué bénéficient par ailleurs d'un droit de revision des résultats. Au cours de l'année, neuf personnes ont présenté une demande de revision.

L'Office évalue aussi la connaissance du français des personnes que prévoient embaucher les ministères ou les organismes de l'administration québécoise ou, du pouvoir a été mutées ou promues suivant les dispositions des articles 20 et 23 de la Charte. Il y a eu 69 séances

- Ordre professionnel des opticiens d'ordonnances du Québec
- Ordre professionnel des technologues en radiodiagnostic du Québec
- Ordre professionnel des technologistes médicaux

L'Office a également étudié deux demandes visant à autoriser la délivrance de permis restreints pour des infirmières, à savoir la délivrance d'un seul permis restreint.

5.6 - Actions réalisées à la suite du rapport du Vérificateur général sur la qualité de l'information sur la performance

À la suite du rapport du Vérificateur général sur la qualité de l'information sur la performance, l'Office québécois de la langue française, qui faisait partie de l'échantillon de ministères et d'organismes retenus pour l'étude, a donné suite à la plupart des recommandations contenues dans le rapport. Ces recommandations portaient notamment sur les liens à établir entre les indicateurs et la mission, sur l'explication des écarts significatifs, sur les stratégies à prévoir pour consolider le rendement, sur les relations à faire entre les résultats obtenus et les faits ou événements susceptibles de les influencer et sur la nécessité de comparer les résultats de l'année à ceux des exercices précédents, toutes les fois que les données le permettent. Enfin, il est important de mentionner que, lors de l'élaboration de la planification 2004-2008, l'Office a cherché à tenir compte de l'ensemble des commentaires qui avaient été formulés par le Vérificateur général.

de l'Office québécois de la langue française (31 mars 2004)

Office québécois
de la langue
française
Québec

6154